

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

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

**MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL
GRADO DE BACHILLERATO EN COMERCIO
INTERNACIONAL**

**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE LOGÍSTICA INTEGRAL
IMPLEMENTADOS EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIAL DE COSTA RICA DESDE EL AÑO 2018
HASTA EL AÑO 2020**

JOCELYN CALDERÓN GADEA

SAN JOSÉ, NOVIEMBRE 2021

Contenido

Tabla de ilustraciones	8
Contenido de tablas	9
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	10
DECLARACIÓN JURADA.....	11
SOLICITUD DE DEFENSA DEL ESTUDIANTE	12
CARTA DEL FILÓLOGO	13
AGRADECIMIENTOS.....	14
DEDICATORIA.....	15
RESUMEN EJECUTIVO.....	16
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	17
Planteamiento del problema	17
Objetivos.....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos	18
Justificación	19
Antecedentes.....	20
Internacionales	20
Nacionales.....	23
Proyecciones.....	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
Comercio Internacional	25
Empresas del sector industrial	27
Características del mercado actual.....	29
Calidad.	30

Diseño.....	30
Oportunidad de lanzamiento.	30
Logística	31
Origen de la logística	32
Objetivos de la logística.....	33
Principales elementos de la logística	33
Cadena de suministros.....	34
Planificación.....	35
Proveedores.	37
Aprovisionamiento.....	37
Producción.....	38
Almacenes.	39
Transporte internacional.....	40
Distribución.....	44
Control de costos.....	45
Servicio al cliente.....	46
Agencia aduanal.	47
Innovaciones tecnológicas en la logística.....	47
Sistemas de codificación e identificación de productos.....	48
Gestión electrónica de datos.....	49
Análisis ABC.....	49
Software de aplicaciones logísticas.....	51
Logística Integral.....	52
Beneficios	52
Restricciones.....	53

Fases de la logística	53
Principios de la logística integral	54
Responsabilidad integral.	54
Equilibrio de capacidades.....	55
Control proactivo del flujo de materiales.....	55
Planificación <i>top-down</i>	55
Servicios de la logística integral	56
Integraciones	57
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	59
Enfoque.....	59
Diseño	59
Fuentes de información.....	60
Muestra	61
Elaboración propia, 2021	63
Instrumentos utilizados en la investigación	63
Proceso para la recolección y análisis de Datos.....	64
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	65
Unidad de análisis: ventajas	66
Categoría 1. Variedad de servicios	67
Descripción.....	67
Análisis.....	68
Categoría 2. Costos	68
Descripción.....	68
Análisis.....	69
Categoría 3. Comunicación.....	70

Descripción.....	70
Análisis.....	70
Categoría 4. Manejo integral.....	71
Descripción.....	71
Análisis.....	72
Categoría 5. Mejoras en los procesos	72
Descripción.....	72
Análisis.....	73
Categoría 6. Tiempo operativo	74
Descripción.....	74
Análisis.....	75
Categoría 7. Tecnología	75
Descripción.....	75
Análisis.....	76
Categoría 8. Competitividad	76
Descripción.....	76
Análisis.....	77
Categoría 9. Visión empresarial.....	78
Descripción.....	78
Análisis.....	78
Categoría 10. Valores agregados	79
Descripción.....	79
Análisis.....	80
Categoría 11. Eficiencia.....	80
Descripción.....	80

Análisis.....	81
Categoría 12. Integración.....	82
Descripción.....	82
Análisis.....	82
Unidad de análisis: restricciones	83
Categoría 1. Capital	84
Descripción.....	84
Análisis.....	84
Categoría 2. Tecnología	85
Descripción.....	85
Análisis.....	85
Categoría 3. Capacitación	86
Descripción.....	86
Análisis.....	87
Categoría 4. Apertura territorial.....	87
Descripción.....	87
Análisis.....	88
Categoría 5. Competitividad	89
Descripción.....	89
Análisis.....	89
Categoría 6. Costos	90
Descripción.....	90
Análisis.....	91
Categoría 7. Necesidades	91
Descripción.....	91

Análisis.....	92
Categoría 8. Implementación	93
Descripción.....	93
Análisis.....	93
Categoría 9. Retos.....	94
Descripción.....	94
Análisis.....	95
Interpretación de datos.....	95
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
Conclusiones.....	102
Recomendaciones	104
CAPITULO VI: PROPUESTA	107
Objetivos.....	107
Objetivo general.....	107
Objetivos específicos	108
Propuesta	108
Referencias bibliográficas	111
APÉNDICE	127

Tabla de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 CADENA DE SUMINISTROS.....	34
ILUSTRACIÓN 2 ALMACENES	40
ILUSTRACIÓN 3 MODALIDAD DE ENVÍO FTL/LTL	42
ILUSTRACIÓN 4 MODALIDAD DE ENVÍO FCL/LCL	43
ILUSTRACIÓN 5 CÓDIGO DE BARRAS	48
ILUSTRACIÓN 6 CÓDIGO QR	49
ILUSTRACIÓN 7 ANÁLISIS ABC	50
ILUSTRACIÓN 8 APLICACIONES LOGÍSTICAS	51
ILUSTRACIÓN 9 PÁGINA WEB	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ILUSTRACIÓN 10 TÉRMINOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Contenido de tablas

TABLA NO. 1 MUESTRA.....	61
TABLA NO. 2 UNIDADES DE ANÁLISIS	62
TABLA NO. 3 CATEGORÍAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	65

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito del presente proyecto de investigación es analizar los servicios de logística integral implementados en las empresas del sector industrial desde el año 2018 hasta el año 2020. Asimismo, se podrá conocer cuáles ventajas, restricciones e impactos existen al ofertar y contratar este tipo de integraciones y cómo contribuye en el comercio internacional. De igual manera, se llevará a cabo una propuesta que consistirá en brindar capacitaciones sobre la cadena de suministros a los colaboradores en ambas organizaciones anteriormente mencionadas.

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

Se logró dos unidades de análisis, en primer lugar, se encuentran las ventajas en las cuales se destacan una serie de categorías acorde a los beneficios que trae la contratación o implementación de la logística integral en las empresas. La segunda unidad de análisis destaca las posibles restricciones que se tienen al adquirir estos servicios. Estas unidades engloban el impacto que tienen tanto para las organizaciones que lo contratan o incorporan como para el comercio internacional.

La conclusión fundamental de la investigación se basa en el impacto que ha dejado la logística integral en las empresas del sector industrial, tomando en cuenta sus ventajas y sus restricciones tanto a nivel empresarial como comercial, además brindar posibles recomendaciones con respecto a las compañías y lo que incluye la cadena de suministros de diversas organizaciones ofreciendo una propuesta para una mejora en la eficiencia de operaciones.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

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

Muchas organizaciones lidian con los gastos de producción más los costos de exportación y almacenaje, además, sumado a que estos procesos, suelen ser muy tardados e implican muchos desembolsos, por lo cual se tiende a fallar en el ámbito de la eficiencia. Las empresas se destacan por la eficiencia, la calidad de los productos o servicios, la garantía y principalmente por la atención brindada al cliente y es debido a estos aspectos que muchas compañías compran y/o contratan los servicios de otra.

Actualmente es indispensable la contratación de un agente aduanero para la realización de los trámites ante aduanas, este realiza la función de declarar el valor de las mercancías en el sistema de control de ingresos y salidas de mercancías y es responsable de verificar los aranceles que se deben de pagar. A la hora de contratar los servicios de un auxiliar de la función pública se tiene la ventaja de que este es conocedor de la tramitología por realizar y todo el proceso de inspección de los bienes objeto de comercio.

Desde 2010 se firmó un decreto en Costa Rica, el cual permitía a las empresas implementar los servicios de logística integral, lo cual ha sido beneficioso tanto para el vendedor como el comprador, debido a que ha existido un aumento en la eficiencia y una mejora continua con respecto a la producción y al servicio al cliente, en vista de que los tiempos de espera han disminuido en las organizaciones por lo que el producto se distribuye

de manera eficiente al cliente final, la implementación del conjunto de servicios de la cadena logística ha beneficiado tanto a los clientes como a las empresas, generando así más competencia.

Muchas entidades en el país han optado por la opción de implementar la logística integral en su organización debido a que mediante ella se da una mayor eficiencia en sus funciones y tienen diversas ventajas; sin embargo, a pesar de esos aspectos, algunas organizaciones aún tienen diversas restricciones con las que aún lidian. Para que una compañía prefiera este servicio debe contar con una buena planificación y organización en sus departamentos para cumplir con las metas del negocio.

En Costa Rica se ha dado una buena incorporación de este servicio por lo que es importante comprender cada aspecto de este sistema y todo lo que aporta al comercio internacional de una forma eficaz y eficiente, desde el proceso de planeación, almacenamiento y distribución; sin embargo, surge la siguiente pregunta con respecto a la integración de este servicio y los beneficios que puede traer a las empresas: ¿Qué aportes ha dado los servicios de logística integral a las empresas del sector industrial de Costa Rica desde el año 2018 hasta el año 2020?

Objetivos

Objetivo general

Analizar los servicios de logística integral implementados en las empresas del sector industrial de Costa Rica

Objetivos específicos

Identificar las ventajas que tienen las empresas del sector industrial al llevar a cabo los servicios de logística integral.

Exponer las restricciones que poseen las empresas del sector industrial en los procesos de los servicios de logística integral.

Desarrollar una página web donde se muestren diversos temas asociados al comercio internacional para nuevos colaboradores.

Justificación

El siguiente trabajo de investigación se realiza con el objetivo de describir cómo ha impactado en las compañías del área industrial, la implementación de distintos servicios de logística desde el año 2018 hasta el año 2020. Este es un proceso muy importante en el comercio internacional debido a que toma en cuenta desde el momento de la planeación hasta la distribución de las mercancías, este procedimiento ha tenido mejoras conforme pasan los años, ya que las empresas deben adaptarse a los cambios demandados por los consumidores y así aumentar su competitividad.

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

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

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

Por lo tanto, se espera conocer e identificar aspectos de lo que engloba la logística integral en las empresas del sector industrial en Costa Rica, ya que esto brindará un concepto más amplio de acuerdo con su definición, puesta en práctica, ventajas y restricciones, además de otras variables que pueden resultar relevantes para la investigación a realizar. Se debe tener en cuenta dos puntos importantes en el mercado, los cuales son la oferta y la demanda y es de suma importancia el rol que cumple la logística para suplir ambos puntos.

También es importante comprender que la implementación de la logística integral en diversas compañías se ha dado de diferentes formas, debido a los departamentos que posee la empresa; sin embargo, independientemente de este aspecto, las organizaciones que logran incorporarlo de manera correcta alcanzan una mayor competencia en el comercio internacional debido a que logran hacer que sus funciones sean de una forma efectiva y eficiente, por lo que el cliente siempre va a preferir la calidad del producto y el servicio brindado.

Antecedentes

Internacionales

Concordando con Molina (2015), en su tesis “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A.” en Guayaquil, Ecuador, donde cuyo objetivo general es “planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos

publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A” (p. 8). Dicha investigación se fundamenta en la incorporación de un modelo logístico para optimizar las funciones de la empresa.

A partir de esta investigación y su desarrollo, se da a conocer la importancia de la planificación para la gestión administrativa de una empresa, ya que para cumplir sus metas deben establecerse objetivos claros, además, se menciona la relevancia de la implementación de un modelo logístico para una correcta y eficiente distribución de los productos o servicios ofrecidos al cliente final, por lo que se debe tomar la debida importancia al proceso logístico y todo el orden que este conlleva, Molina (2015) concluye que:

Se desarrollaron procesos relacionados con la logística para mejorar la productividad debido a que posee una mala planificación y demoras a la hora de entregas por lo que recomienda que la empresa se dedique de manera exclusiva a la ejecución de actividades logísticas. (p. 101)

Es importante destacar que, mediante el estudio realizado por el autor, se dio a conocer las fallas en la gestión administrativa y logística en las que caía la empresa, por lo que las recomendaciones establecidas en su trabajo es una excelente propuesta para mejorar las funciones de esta y así, evitar una incorrecta administración y, por ende, pérdidas de clientes y/o suministros, ya que puede implicar una disminución de ingresos para la compañía. Con la implementación de una buena planificación y una correcta distribución alcanzarán una eficiencia de labores.

En la tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: “Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar”” realizada por Molina (2018), el objetivo principal de la investigación es “diseñar un modelo de gestión de logística integral para eventos culturales, mediante la identificación de los actores de la cadena de suministro y cadena de valor de Porter, que permita analizar a la Corporación Cultural “Semanas Musicales” de Frutillar, para encontrar oportunidades de mejora a la gestión profesional de esta entidad” (p. 4).

Se desarrollaron aspectos claves del proceso, además del diagnóstico de la cadena de suministros para una mejora continua y el diseño de un modelo de gestión de logística integral. En la investigación se concluyó que existen modelos de gestión que eliminan fallos en los procedimientos y actividades innecesarias, por esta razón, se decidió generar un modelo de gestión de logística integral (p. 94). Con la integración de un nuevo modelo de gestión se espera como resultados una mejora continua a nivel empresarial para una satisfacción del cliente con respecto a los servicios ofertados.

Por otra parte, Lozano (2017), en su tesis titulada “Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica, Lima, 2017”, cuyo objetivo principal es “desarrollar una propuesta de mejora en gestión de la cadena de suministro en una empresa importadora y comercializadora de herramientas para la industria metal mecánica” (p. 21). Muchas empresas tienen una necesidad de mejora en sus procesos de gestión administrativa, por lo que las propuestas vienen a mejorar este aspecto para una mayor eficiencia en sus funciones.

En su investigación desarrolló como puede perjudicarse la cadena de suministros, además, existen otros “factores como la planificación, pronóstico y reabastecimiento que pueden determinar si la cadena de suministro se encuentra eficiente, regular o deficiente” (p. 80). Por último, se llegó a la conclusión de que se tiene en cuenta que la visibilidad en la cadena de suministro es importante para tener capacidad de trazar, monitorear y obtener datos relevantes a través de todo el proceso, optimizando la toma de decisiones que pueda maximizar la eficiencia operacional.

Finalmente, Castro (2015) en su tesis titulada “Logística y transporte internacional para carga especial”, presentó como objetivo principal que es el proceso logístico de empresas con requerimientos de movilización de equipos y maquinaria con características especiales, tomando en cuenta los proveedores, distribución, ventas y cliente final. Como conclusión se “tomaron en cuenta las fallas en los procesos operativos e implementaron posibles mejoras para una mejor atención a los clientes” (p. 55). Con base a esta investigación

se puede destacar la importancia de visualizar un problema empresarial a tiempo, para poder aplicar las medidas necesarias para su mejora.

Nacionales

Porras (2017) por otra parte, en su tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión de inventarios basado en una técnica de predicción de ventas, bajo el objetivo de “diseñar un modelo de gestión de inventarios” “(p. 18) comenta que se debe realizar un análisis de la demanda para aplicar una correcta gestión de inventarios y así dar una distribución eficiente. Concluye que a la empresa aún le falta una mejor aplicación en el área logística, por lo que recomienda el modelo de abastecimiento, almacenamiento y exhibición para obtener un aumento en la productividad.

También González y Salazar (2016) en su trabajo de investigación “Propuesta de fortalecimiento del Sistema de Distribución de la Cadena de Suministro de los Mini Súper Musmanni en Costa Rica”, con el objetivo de “fortalecer el sistema de distribución de la cadena de suministro de los Mini Súper Musmanni de Florida Ice and Farm Company en Costa Rica” (p. 25) desarrollan que debe existir una implementación de la logística integral para mejorar la interrelación de recursos procedimientos y métodos para alcanzar los objetivos planteados. Concluyendo que con esta implementación se dará una mejor distribución de productos.

En la investigación realizada por González y Thomas (2019), titulada “Diseñar una propuesta de mejora para la gestión del proceso de cadena de suministro y control de inventario de Covidien Manufacturing Solutions S. A.” tiene como objetivo “analizar la gestión del proceso de abastecimiento, así como desarrollar una propuesta de mejora para la gestión del proceso de abastecimiento y control de inventario” (p. 46), las autoras concluyen con la importancia de tener el inventario actualizado para cumplir con los pedidos realizados por los clientes.

Según Acuña, Angulo y Cerdas (2018), en su tesis titulada “Rediseño del proceso de planificación y gestión de inventario, compras y ventas de Audio Accesorios de Costa Rica”, su objetivo principal “rediseñar los procesos de planeación y gestión de inventarios, compras y ventas con el fin de mejorar la sincronización del inventario y apoyar un crecimiento ordenado de la empresa” (p. 25). En el desarrollo de la investigación se explican diversos puntos como los procesos de compras, ventas y logística. Concluye que “se debe realizar una estandarización de los procesos para una mejor utilización de recursos” (p. 160).

Proyecciones

Se procederá a identificar las ventajas que tienen las empresas del sector industrial con respecto a otras, tomando en cuenta distintas actividades que se realizan con la incorporación de los servicios de logística integral, para fomentar el conocimiento respecto a este tema y así obtener una visión más amplia de los beneficios que conlleva este servicio para las compañías y el comercio internacional. Debido a que, gracias a este aspecto, las organizaciones son más eficientes en sus funciones, al proporcionar una mejor interacción entre empleados y clientes.

Se realizará una exposición sobre las restricciones que poseen las empresas del sector industrial con la implementación de los servicios de logística integral, considerando factores como: compras, ventas, producción, cadena de suministros, logística, almacenamiento, proveedores, transporte y documentación, entre otros, para proporcionar una mayor información acorde con las limitaciones de este servicio, presentes en empresas y en el comercio internacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Comercio Internacional

El comercio internacional ha sido una pieza clave y de suma importancia a través de los años, para que las naciones puedan tener un crecimiento, desarrollo económico y social. Esta consiste en el intercambio de bienes y servicios entre los países, tal y como lo mencionan Urrosolo y Martínez (2018) “es el intercambio de bienes económicos que se realiza entre empresas de dos o más países, de tal forma que salen mercancías de un país con destino a otro o entran mercancías a un país procedente de otro” (p. 2), el comercio busca satisfacer las necesidades y demandas de los mercados.

Existen muchos empresarios que iniciaron con la idea de la creación de una empresa, la cual de acuerdo con Urrosolo y Martínez (2018) se define como “unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros que tiene como objetivo producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por la que se obtenga un beneficio” (p. 7), actualmente existen muchas empresas y gracias a la globalización, los bienes y servicios consumidos pueden venir de cualquier parte del mundo, beneficiando así con ingresos a distintas compañías tanto a nivel nacional como internacional.

Muchas compañías buscan hoy la forma de internacionalizar sus productos y/o servicios por distintas razones; no obstante, la fundamental es la competitividad y la reducción de costos, ya que puede reflejar un camino sólido y certero para la prosperidad de las empresas y la sociedad, debido a que las organizaciones logran vender sus productos y la comunidad logra la adquisición de bienes y/o servicios conforme a sus necesidades. Pero no solo la competitividad es una causa de internacionalización, sino de acuerdo con Fanjul (2017) que existen otros como: crecimiento, diversificación de mercados y la adquisición de suministros (párr. 3).

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

importancia para la sociedad, porque es mediante este que se genera más empleo, más inversión y más beneficios empresariales, debido a que las compañías que deseen internacionalizarse deben ampliar sus mercados y así obtener un mayor número de negocios a nivel mundial. Este proceso puede durar un tiempo considerable, ya que la empresa debe realizar un profundo estudio de mercado y adecuarse a las necesidades de las personas.

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

El Gobierno de México (2018) menciona que el proceso de diversificación de mercados va más inclinado a una estrategia que se basa en ingresar a nuevos mercados con la generación de nuevos productos, posee muchos beneficios, pero el más destacado implica ampliar las posibilidades de desarrollo, aumentar ganancias y no depender de una sola empresa, sino tener distintos compradores y vendedores. La diversificación incluye no solo la creación de nuevos bienes, sino aumentar la gama de productos y así obtener la atención de distintos clientes de acuerdo con las necesidades (párr. 4).

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

Empresas del sector industrial

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

Además del personal que realice las funciones en la empresa, esta cuenta con elementos y clasificaciones. Los componentes esenciales serían el patrimonio, el trabajo y los recursos materiales, en los que el capital corresponde a los medios financieros con los que cuenta la compañía, el trabajo se refiere a la producción de bienes y servicios y, por último, los recursos materiales son todos los insumos como materia prima, maquinaria entre otros para llevar a cabo el proceso productivo. Teniendo en cuenta a Soto (2020), la clasificación de las empresas se da de la siguiente manera:

- Por su tamaño
- Por sectores
- Por su giro
- Según origen de capital
- Por su finalidad (párr. 4).

Al crear una compañía, se puede clasificar según su tamaño y características y de esa manera, identificar diversos retos y oportunidades para el negocio. Las organizaciones que entran en la categoría de clasificación por su tamaño se dividen en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas; estas se van a determinar de acuerdo con el monto de su capital y la cantidad de trabajadores que laboren en ellas. De acuerdo con la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR, 2015), las empresas micro cuentan con uno a cinco trabajadores, mientras

las pequeñas con una cantidad de seis a diez, por otro lado, las medianas no cuentan con más de 31 a 100, por otra parte, las grandes superan los 100 (p. 1).

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

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

La clasificación, por su giro, se da cuando se identifica el tipo de actividad a la que la empresa se dedica para obtener ganancias. Las principales categorías de acuerdo con Torres (2021) serían: giro comercial, industrial y de servicios. El industrial se basa en crear productos aptos para ser vendidos a personas que tienen la necesidad del producto, el comercial es cuando exista un intercambio de bienes o servicios por dinero y, por último, el giro de servicios no consiste en ofrecer productos, sino acciones que benefician a personas u organizaciones (párr. 7).

De acuerdo con Nicuesa (2017), la clasificación según su origen de capital se divide en dos tipos, las cuales serían públicas y privadas, estas primeras cuentan con un capital perteneciente al Estado y satisfacen necesidades sociales, entre ellas se encuentran las

empresas centralizadas, descentralizadas, estatales, mixtas y paraestatales. Mientras que, en las segundas, el capital pertenece a los inversionistas y son totalmente lucrativas, aquí se pueden encontrar las compañías nacionales, extranjeras y transnacionales (párr. 1-4).

Por último y de acuerdo con Soto (2020), las empresas que se clasifican por su finalidad van de la siguiente manera: sin ánimo de lucro: aquellas organizaciones que buscan dar un impacto social y con ánimo de lucro son las que requieren aumentar su facturación, los fines sociales van de acuerdo con maximizar el bienestar social y por último, se encuentran todas aquellas organizaciones con fines deportivos que abarcan todos aquellos clubes deportivos, algunos no gestionan criterio económico con tan de acrecentar resultados deportivos (párr. 14-17).

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

Características del mercado actual

Es importante definir en qué consiste el mercado y sus características más relevantes, que de acuerdo con Contreras (2019) se puede definir como el “lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a un determinado precio” (párr. 11), la comercialización y el mercado van muy de la mano, debido a que es en este lugar donde se ofrece lo que el comprador desea, quiere decir que las empresas cubren las necesidades de los clientes en los mercados por lo que un estudio podría determinar y ser una guía para lo que se produzca y se ofrezca.

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

Calidad.

Este elemento ha evolucionado conforme pasan los años, ya que antes, en el inicio de la época industrial, se determinaba con un porcentaje cuando existía un rechazo en el producto, ahora el significado de calidad es muy variado, porque se mide conforme a lo que el cliente así considere; sin embargo, de acuerdo con Pérez (2021), se define como “aquella cualidad de los bienes y servicios que son de excelente creación, fabricación o procedencia” (párr. 1), por lo que las empresas vienen a suplir esta necesidad en los consumidores ofreciendo bienes de calidad y de esta forma, optan por una preferencia por parte del cliente.

Diseño.

Este factor es sumamente importante, ya que va estrechamente asociado a la marca y por ende, a su empresa fabricante, crear hoy un producto diferenciado es un poco complicado, porque estos cuentan con características similares que hacen que los clientes elijan otra gama de artículos muy parecidos y así se va perdiendo la fidelidad de la marca, por lo que conseguir la lealtad del consumidor conforme a un bien y/o servicio va asociado al diseño y calidad que pueda ofrecer acorde con sus necesidades.

Oportunidad de lanzamiento.

Y por último, se encuentra el factor oportunidad de lanzamiento, el cual ha evolucionado conforme pasan los años y tomando en cuenta el ciclo de vida del artículo, ya

que en el pasado sacar al mercado una nueva mercancía y su vida útil se medía en años, debido a que se lanzaba un nuevo producto cuando el anterior quedaba prácticamente obsoleto y hoy los productos se renuevan en cuestión de meses y no por insolencia, sino por innovación, debido a la alta competitividad en el mercado y la necesidad de acortar el tiempo necesario para situar un bien en él.

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

Logística

Este término se utiliza desde varias décadas atrás, siendo un término constantemente aplicado actualmente por las compañías, ya que se ha vuelto un proceso necesario para satisfacer las necesidades de los consumidores, esta operación cuenta con diversas etapas y se empieza a llevar a cabo desde el momento que se compra la materia prima hasta el punto en el que el bien o el servicio es utilizado por el cliente final. De acuerdo con Escudero (2019), la logística se define como:

Parte de la cadena de suministro encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores. (p. 2)

La logística es un término muy importante en el intercambio de bienes y servicios a nivel internacional, porque cuenta con distintos elementos y muchas aplicaciones en el comercio, una de ellas de acuerdo con Quesada, Arce G. y Arce R. (2019) “resulta ser la distribución eficiente de los productos de una empresa al menor costo y sin olvidar el

excelente servicio al cliente” (p. 2). Todo el proceso logístico es sumamente relevante; no obstante, se recalca la buena atención que se le brinda al cliente durante el proceso.

Origen de la logística

La implementación del proceso logístico en las compañías no es un concepto reciente, sino que viene a darse desde el momento que surgen las guerras en el mundo. Mora (2016) menciona que la definición de logística deriva del sector militar, ya que cubría la compra y entrega de equipos y materiales utilizados para llevar a cabo un ataque o misión (párr. 16-17). Las compañías contaban con el personal adecuado, el cual coordinaba la gestión de entrega de los insumos o materiales para los ejércitos, para que cumplieran sin contratiempos sus batallas y su labor como soldados.

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

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

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

Objetivos de la logística

Como se mencionó anteriormente, la logística cumple un papel muy importante en el comercio internacional y además de ser un término, cumple con finalidades importantes en el mercado para alcanzar la meta deseada. Este proceso cuenta con un propósito principal el cual acorde a Mora (2017) “es aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de bienes y servicios” (p.34). Además, todo proceso logístico cuenta con tres objetivos primordiales los cuales son los siguientes:

- Reducir costos
- Orientar la logística como una ventaja competitiva
- Suministrarle al cliente de forma adecuada y oportuna.

Principales elementos de la logística

El proceso logístico suele ser muy variable de acuerdo con cada organización, por lo que cuenta con distintos elementos esenciales para su funcionamiento adecuado en el comercio, estos se tomarán en consideración dependiendo de cada empresa; no obstante, la mayoría de compañías considera a cada uno de estos componentes y su puesta en práctica para el mejoramiento de sus funciones a nivel interno, estos aspectos se mencionarán a continuación, ya que son considerados de suma importancia con base en el concepto de logística:

Cadena de suministros.

La cadena de suministro es otro aspecto importante de la logística y abarca todos los elementos de la gestión logística ya que esta abastece y regula desde la fabricación hasta la distribución, tomando en cuenta a Solorzano (2018) “la cadena de suministro se define como el conjunto de procesos necesarios para satisfacer la demanda desde el suministro de materias primas, productos semiterminados y terminados desde su origen hasta su destino en centros de transformación y/o distribución” (párr.3). Cada elemento es esencial para llevar a cabo el procedimiento de la forma más eficiente posible.

Ilustración 1 Cadena de suministros



Fuente: Calderón, 2021

Como se muestra en la imagen anterior, la cadena de suministros lleva a cabo un procedimiento que toma en cuenta diversos aspectos hasta el punto de entrega al cliente final. Su gestión se debe de llevar correctamente para asegurar la satisfacción de los clientes y así el prestigio de la empresa, este proceso es muy dinámico porque abarca un flujo constante en la demanda de productos por la misma razón y para tener éxito empresarial, se debe tener en cuenta la planificación, la ejecución y, por último, el control. Además, algunas compañías

implementan la recopilación de información al finalizar el proceso para detectar errores y oportunidades de mejora.

Planificación.

La planificación logística consiste en establecer un plan para una correcta gestión de la cadena de suministro, supliendo las necesidades de los clientes y generando los mínimos costos operativos. De acuerdo con Escudero (2019) “la planificación logística óptima del almacén debe gestionar los recursos disponibles y prevenir las necesidades, para que los materiales se encuentren siempre cuando, cuanto y donde se necesiten” (p.24). Este concepto abarca tres tipos para un idóneo funcionamiento y administración de la cadena de suministros, los cuales se dividen de la siguiente forma:

Planificación estratégica.

Consiste en un mecanismo de la organización que permite establecer el rumbo a tomar por las organizaciones para lograr los objetivos. La estrategia es un concepto importante que resulta ser una selección que involucra a todos los departamentos de la organización y consiste en elegir la más conveniente entre varias opciones existentes, dependiendo de los factores de cada compañía y, por último, en tomar las decisiones con base en esa elección. Lo que se debe de tomar en cuenta en este tipo de planificación es:

- Producción de las fábricas
- Asignación de la demanda a los almacenes
- Modo de transporte
- Tecnología requerida
- Stocks normativos de los almacenes.

Planificación táctica.

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

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

Planificación operacional.

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

- Programación de aprovisionamiento
- Programación
- Asignación de carga a los vehículos
- Programación de rutas de reparto

- Control operativo del flujo de productos y materias primas.

Proveedores.

Este es uno de los elementos más importantes en la logística, ya que un proveedor sufre de materias primas a la empresa para que así cumpla con el desarrollo de la producción y finalmente, distribución al cliente final. El proceso de compras es de una fase que se divide en dos partes en las que según Dueñas (2017): “la fase de investigación y búsqueda de proveedores comienza con la verificación de los ya existentes” (p. 30), por lo que mediante esta inspección se debe tomar en cuenta el precio, la calidad y el tiempo de entrega para proceder con la selección.

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

Aprovisionamiento.

El aprovisionamiento en las empresas es sumamente crucial para cumplir con sus funciones, ya que el departamento de compras en las empresas se encarga de adquirir los productos necesarios para satisfacer las necesidades de los procesos operativos. De acuerdo con Anaya (2016): “aprovisionar consiste en una función destinada a poner a disposición de la empresa todos aquellos productos, bienes, servicios del exterior que le son necesarios para su funcionamiento” (p. 79). Para poder aprovisionar se deben tomar en consideración las necesidades de la empresa.

Compras.

Este concepto se puede definir de acuerdo con Coll (2020), como “acción mediante la que un agente (el comprador), adquiere un bien o un servicio de otro agente (el vendedor), a cambio de una contraprestación monetaria o en especie” (párr. 1), ya que es mediante una compra que se da el aprovisionamiento en el que se consideran el tiempo, la calidad y el precio. Para que una compañía realice una compra adecuada se debe tomar en cuenta, los productos a reponer, la cantidad que se desea adquirir y dónde se debe situar el producto, para este proceso se debe tener presente una correcta gestión de inventarios.

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

Producción.

La producción es importante tanto para la empresa como para el país, ya que es mediante ella que se satisfacen las necesidades de los consumidores. De acuerdo con Anaya (2016), el proceso de producción consiste en “un proceso del cual, mediante la utilización de unos determinados recursos materiales y humanos, a los cuales se les aplica cierta tecnología para obtener bienes y servicios” (p. 17), estos se van a adecuar con la necesidad de las personas y lo que la empresa produzca.

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

por los trabajadores, mientras al componente energético le incumbe todo lo que corresponde a electricidad y gas, entre otros.

Almacenes.

Los almacenes cumplen una función trascendental en las empresas encargadas de producir bienes, ya que en ellos existen: una protección, un control y una conservación de los suministros, para que los productos o materias primas no se vean afectados en ningún momento. Al respecto Flamarique (2019) citando a Soler (2009) menciona que: “un almacén es un edificio, espacio, recinto especialmente proyectado, estructurado y planificado para recibir, almacenar, custodiar, proteger, controlar, manipular, reacondicionar y expedir productos, ya sean materias primas, productos semielaborados o terminados” (p. 13).

La administración que conlleva un almacén es relevante para las organizaciones, debido a que su manejo supone una inversión en recursos materiales y humanos, por lo que se puede dar la pérdida de distintos factores. Como lo menciona Flamarique (2019): es recomendable que para la gestión adecuada de un almacén se interactúe directamente con los otros departamentos de la compañía, tales como compras, contabilidad, administración y empresa proveedora, entre otros. Esto con el fin de brindar un servicio acorde con las necesidades de los clientes (p. 33).

Ilustración 2 Almacenes



Fuente: Calderón, 2021

Transporte internacional.

Este elemento se cataloga como un elemento esencial y de suma importancia, debido a que abarca un conjunto de medios de transporte y documentos necesarios para una correcta distribución de los bienes producidos. Tal y como lo indica Serrano (2019): “el transporte se compone de una fase interior, donde la mercancía se desplaza dentro del país, otra internacional, donde el trayecto tiene lugar entre países distintos, pero en ambos casos tiene como objetivo que la mercancía llegue a su destino” (p. 294).

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

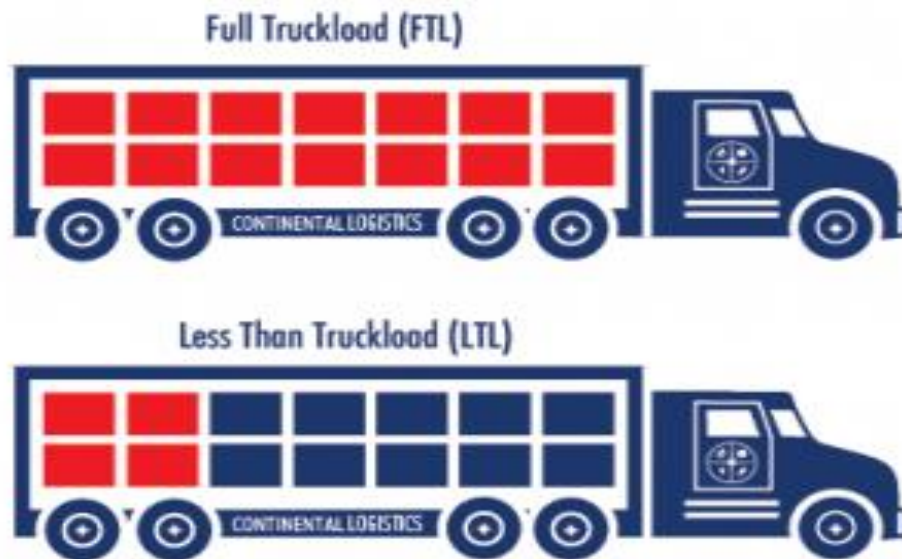
También es importante destacar que se debe hacer un análisis exhaustivo a la hora de contratar el medio de transporte adecuado para las mercancías. Además de capacidades de carga y documentos específicos, un elemento muy importante es el precio del transporte, por lo que es importante tener presente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

Transporte terrestre.

Se encuentra por otro lado, el transporte terrestre que corresponde a los *trailers* y de acuerdo con Raffino (2021): “es el conjunto de los medios de transporte que operan mediante vehículos terrestres, o sea, vehículos que se desplazan sobre la superficie sólida de la Tierra” (párr. 1). A pesar de ser un transporte rápido, económico y accesible, se puede rastrear vía satelital y cargar con cualquier tipo de mercancía, cuenta con una serie de desventajas en las cuales destacan los robos en carretera y los accidentes automovilísticos que pueden ocasionar ciertos atrasos, empero, es uno de los transportes más utilizados.

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

Ilustración 3 Modalidad de envío FTL/LTL



Fuente: Calderón, 2021

Transporte marítimo.

Es fundamental saber qué es lo que ofrece cada transporte, ya que de esa manera se sabrá cuál se adecúa a las necesidades de cada persona que desee importar o exportar algún producto, de acuerdo con Raffino (2021): “el transporte marítimo es una forma del transporte acuático que se traslada por la superficie de los océanos. Está vinculado con los barcos y el desplazamiento de pasajeros y mercancía de una región continental a otra” (párr. 1). Este medio es muy utilizado porque este ofrece mayor capacidad de almacenaje y suele ser más económico en cuanto a volumen.

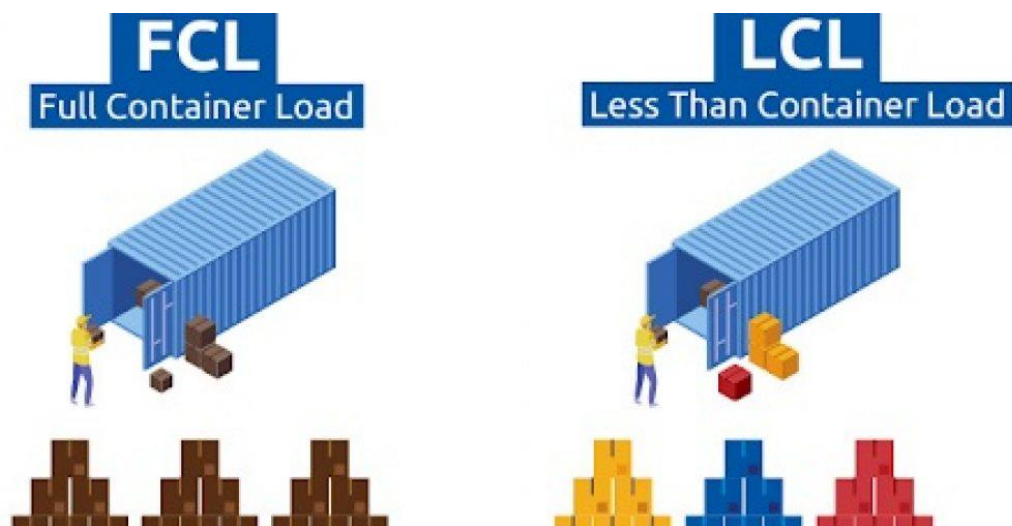
Para llevar a cabo el transporte marítimo es necesario tomar en cuenta cuál contenedor se adecúa a la carga objeto de comercio, conforme con Ruano (2016): “los contenedores o container son los recipientes de carga que permiten almacenar la mercancía para transportarla tanto en camiones, trenes y barcos, se utilizan para transportar materiales pesados o mercancía paletizada” (párr. 1). Estos son de gran relevancia para el comercio internacional

debido a que protegen la carga de cualquier factor externo como el clima. Se puede decir que los contenedores más utilizados son los siguientes:

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

A la hora de exportar un producto se puede optar por dos modalidades de envío que de acuerdo con iContainers (2019), estas pueden ser *full container load* y *less than container load*, la primera se basa en el envío del contenedor completo en la que es un solo exportador para uno o varios importadores, mientras que el segundo término consiste en el envío de varias mercancías pertenecientes a varios exportadores para varios importadores. Dependiendo de la cantidad de mercancía a enviar, se puede escoger cualquiera de las dos; sin embargo, se debe tomar en cuenta que su precio puede variar según sea el caso.

Ilustración 4 Modalidad de envío FCL/LCL



Fuente: Calderón, 2021

Transporte aéreo.

El transporte aéreo es considerado por otra parte como uno de los más seguros en la actualidad y de acuerdo con Villegas (2019): “el transporte aéreo internacional es aquella actividad que permite trasladar mercancías o personas de un país a otro utilizando para ellos una aeronave o avión” (párr. 1), a pesar de lo que se mencionó anteriormente y de ser uno de los medios más seguros es uno de los más caros y se recomienda usarlo para pequeños envíos o mercancías con un alto valor. Al igual que los demás, puede contar con ventajas y desventajas que tanto el importador como el exportador deben valorar.

Distribución.

Este es otro elemento relevante en el proceso, ya que, mediante la distribución logística, el producto llega al consumidor final de manera eficaz. Menciona Eslava (2017) que la distribución “es la que se ocupa del movimiento, almacenamiento y procesamiento de pedidos de los productos finales o acabados de la empresa” (p. 23). Desde un punto de vista comercial se debe tomar en cuenta que todo el proceso hasta la distribución debe darse de manera eficaz, ya que esto implica la satisfacción del cliente acorde con sus necesidades.

Las empresas deben tener los recursos necesarios para cumplir con este elemento fundamental de la cadena logística, deben ser conscientes de los tiempos para asegurarse de que se genere una entrega de forma correcta y en perfectas condiciones. A la hora de distribuir un producto es importante considerar cuánta será la cantidad de productos a distribuir y hacia qué mercados va dirigido, este proceso de acuerdo con Nuño (2017) se conoce como análisis horizontal del proceso de distribución y con base en esto existen distintos tipos de entrega, entre los cuales se destaca la extensiva, intensiva, selectiva y la exclusiva.

La distribución extensiva trata de abarcar el mayor número de puntos de ventas posibles sin ningún tipo de selección previa. Mientras que la intensiva busca puntos de venta relacionados con la misma rama comercial. Por otro lado, las empresas que opten por una selectiva tomarán en cuenta distintos puntos ya sean geográficos o demográficos, entre otros;

para esto es importante la segmentación del mercado. Por último, se encuentra la distribución exclusiva en la cual las compañías eligen puntos de venta muy exclusivos y limitados para promover la marca.

Varias empresas optan por incluir intermediarios en sus canales de distribución y pueden estar conformados por varias personas y organizaciones, pueden llegar a facilitar el proceso y que el producto llegue a manos del cliente final. Según lo menciona Nuño (2017), existe el canal directo, el cual se lleva a cabo cuando el productor vende sus bienes directamente al cliente final, por otro lado, se encuentra el canal indirecto que se caracteriza porque entre el consumidor final y el productor hay varios intermediarios, se divide en canal corto y canal largo.

Control de costos.

El control de los costos en una empresa es sumamente importante porque es mediante el buen manejo de estos que se da la toma de decisiones, la obtención de productos y la reducción de gastos. Para la inspección de los costos existen diferentes enfoques, que de acuerdo con Anaya (2015) hay varios enfoques entre los cuales destacan el global, que permite un análisis detallado de la actividad realizada por la compañía y responde a preguntas como: ¿Cuánto cuesta almacenar?, ¿Cuánto cuesta la manipulación? y ¿Cuánto cuesta el transporte? (pp. 66-67).

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

Servicio al cliente.

El servicio al cliente resulta ser crucial para los negocios y que este se brinde de la manera correcta puede ser elemental para que la empresa prospere. Según lo menciona Corrales (2019): “podemos definir el servicio al cliente como un concepto que engloba todas aquellas estrategias, actividades y procesos orientados a satisfacer a las necesidades de los usuarios de un producto o servicio” (párr. 7). Esta parte de la empresa tiene contacto directo con el cliente por lo que siempre debe de existir una actitud de respeto para cumplir con lo que el cliente desea de la organización.

Es importante considerar que el servicio al cliente cuenta con diversos elementos, entre ellos según Corrales (2019) se encuentran: el contacto amable con los clientes, es fundamental usar palabras adecuadas, sonreír y ser proactivo, se debe tener una estrecha relación con el cliente para entender sus necesidades, además, se le debe brindar una experiencia positiva en la que exista la cortesía y la resolución de problemas de una forma eficaz. Puede que algunos usuarios lleguen a exaltarse en algún momento; no obstante, es cuando el que brinda el servicio pone a prueba sus habilidades de atención, respeto y amabilidad (párr. 4).

Se puede afirmar que el servicio al cliente brinda un contacto directo con los usuarios y ayudará a que exista un nivel de satisfacción por los servicios brindados. En la logística es importante considerar este aspecto debido a que las empresas pueden contactar futuros clientes y mantener a otros. En este ámbito del comercio internacional es importante, debido a que se debe tener una comunicación constante con las personas que contratan los servicios para proceder y darles la información y/o estatus del embarque, además, siempre se debe ser receptivo para las recomendaciones respecto al servicio brindado.

Agencia aduanal.

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

Innovaciones tecnológicas en la logística

La tecnología ha avanzado de una forma acelerada con el paso de los años y se ha vuelto un instrumento útil y beneficioso en muchas áreas, principalmente en el ámbito empresarial, ya que permite una mejor administración de la información y, por ende, una organización administrativa destacada. Esta puede estar incluida tanto a nivel administrativo como en maquinarias u otros elementos, por lo cual se ha vuelto fundamental en todo proceso realizado por las compañías y no es estática, por lo que va mejorando día con día y así, desechando herramientas obsoletas por unas de mejor calidad.

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

- Sistemas de codificación e identificación de productos
- Gestión electrónica de datos
- El análisis ABC

- Control de costes en logística
- Indicadores de gestión logística
- *Software* de aplicaciones logísticas (pp. 47-75).

Sistemas de codificación e identificación de productos.

La codificación de productos en los almacenes juega un papel muy importante, porque es mediante estos que se puede identificar la mercancía, debido a que no debe haber dos productos con el mismo código, en este sistema se pueden destacar el código de barras y el código QR. Para las empresas, este método es infalible, ya que de acuerdo con Mecalux (2020): “a los fabricantes les ayuda a estar al corriente del estado de sus existencias y a localizar y expedir los artículos con rapidez. Los consumidores, se benefician de las buenas prácticas logísticas que implementan las empresas” (párr. 7) por lo que es fundamental implementarlo en las compañías.

- Código de barras: un código de barras es una representación de una determinada información alfanumérico mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de diferente grosor y espaciado, capaz de ser reconocidos a través de un lector específico.

Ilustración 5 Código de barras



Fuente: Calderón, 2021

- Código QR: es un código de barras matricial que se diferencia del anterior, ya que este es de rápida lectura y tiene mayor capacidad de almacenamiento, para este tipo de código es necesario contar con un lector compatible (pp. 47-50).

Ilustración 6 Código QR



Fuente: Calderón, 2021

Gestión electrónica de datos.

Este tipo de gestión se lleva de forma electrónica y permite tener un control, una organización y los datos debidamente acomodados para que las empresas tengan un fácil almacenamiento, consultas rápidas y recuperación instantánea de información. Este proceso de acuerdo con Ramírez (2021): “hace referencia a un sistema de software que controla y organiza los documentos en toda la organización sin importar que se denomine como un documento electrónico de archivo o no” (párr. 3). La organización de datos electrónicos ayudará a las empresas a facilitar la gestión operativa, por lo que es de suma importancia su incorporación.

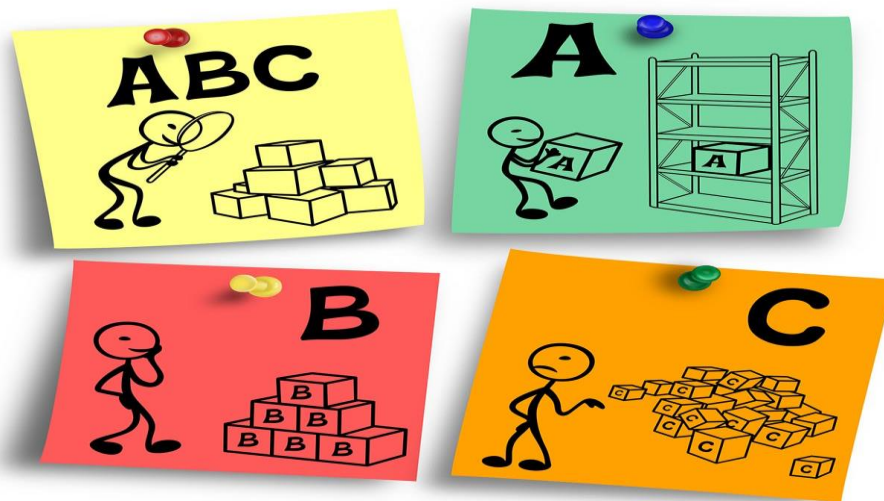
Análisis ABC.

Este análisis va dirigido principalmente a las empresas que requieren un orden en sus inventarios, de acuerdo con García (2020): “es una herramienta sobre todo muy útil para los trabajadores del sector logístico y transporte ya que se encargan de la organización y gestión

del almacén” (párr. 2), este es uno de los métodos de gestión que posee una clasificación en las mercancías donde, A incluye los bienes de mayor importancia para el negocio, B abarca una importancia media para la empresa y por último, C contiene los bienes de menor relevancia, esto se va a incluir en un sistema software que apoyará las funciones de la empresa.

En todo proceso es importante mantener un orden adecuado, por lo que se debe seguir una serie de pasos y de esta forma, se lograrán los resultados esperados del sistema entre estos y de según lo estima García (2020), podrían obtenerse la segmentación de clientes, facilitar el análisis estratégico y maximizar ganancias, entre otros beneficios para las empresas, por lo que ponerlo en práctica supone una mejora en la gestión operativa. Es importante destacar que, como todo, este proceso puede llegar a tener limitantes y pueden variar según la empresa.

Ilustración 7 Análisis ABC



Fuente: Calderón, 2021

Software de aplicaciones logísticas.

Actualmente, Internet se ha vuelto una herramienta indispensable en la vida de las personas y de las empresas, es aquí donde se da la creación de aplicaciones para almacenar y recolectar información, ya sea de los productos o de los clientes. Cada empresa opta por aplicaciones diferentes, las cuales se deben adaptar a sus necesidades, estas servirán de apoyo para la gestión tanto administrativa como operacional y dará una mejora en la eficiencia del proceso logístico. Según lo menciona Anaya (2016):

Con la aparición de software específicos para sistemas de información integrados tipo SAP, debidamente modulados, Internet y redes intranet de comunicación, etc., prácticamente tenemos recursos informáticos más que suficientes para su aplicación a cualquier área de gestión empresarial y muy concretamente en el ámbito logístico; por lo cual se puede asegurar que, aunque la empresa haga sus propios desarrollos para aspectos específicos de su actividad, sin embargo la mayor parte de su gestión empresarial se encuentra ya perfectamente informatizada y comercialmente disponible para su utilización. (p. 75)

Ilustración 8 Aplicaciones logísticas



Fuente: Calderón, 2021

Logística Integral

Anteriormente se mencionó el concepto de logística, el cual abarca elementos importantes en el comercio internacional. La logística integral tiene el mismo significado; empero, viene a las empresas para hacerle frente a la evolución del mercado y con esto los cambios que se han presentado en la demanda de los consumidores y en el aumento de la competencia, esto ha incentivado a las empresas a organizar de una mejor forma todo su proceso logístico para optimizar sus funciones, agilizando procedimientos y minimizando costos. La coordinación que puede llegar a existir entre departamentos posibilita la rapidez y exactitud en cuanto a encargos de los consumidores.

Para implementar la logística integral en las empresas, se debe tomar en consideración distintos factores que se presentan desde que se fabrica un producto hasta que lo obtenga el cliente final. Con base en el producto, se debe tomar en cuenta y evaluar si la calidad y los recursos son adecuados y acordes con las necesidades de los consumidores, es importante que exista una buena comunicación entre departamentos para tomar decisiones acertadas, por otro lado, en el almacén debe existir una excelente gestión, así también en la parte de distribución, debido a que debe existir una red eficiente para agilizar los pedidos que se solicitan por parte de los consumidores.

Beneficios

La implementación de la logística integral en las empresas proporciona una serie de beneficios para la organización y para los clientes, entre ellos se encuentran los siguientes: una mayor rapidez tanto administrativa como productiva, una mayor competitividad debido a que pueden brindar un mejor servicio que la competencia, menores costos por una buena planificación en cuanto a materiales adquiridos, además, se mejora la gestión de los inventarios, razón por la cual en los almacenes se encuentra lo que es estrictamente necesario para la distribución a los consumidores.

Actualmente el operador logístico es el que se encarga directamente de los bienes ante el cliente, porque las empresas buscan la forma de crear aliados estratégicos para lograr brindar toda la cadena de suministros en un solo servicio y que el cliente no tenga que correr buscando al responsable en distintos puntos de la cadena. Este proceso, de acuerdo con el Grupo Valora (2018): “no sólo es para que grandes o medianas empresas desarrollen un trabajo competitivo y exitoso, sino que también debe ser importante en empresas pequeñas que existen en la actualidad y buscan llegar de manera eficaz a sus clientes” (párr. 9).

Restricciones

Además de la serie de beneficios con los que cuenta la implementación de la logística integral en las empresas, existe una serie de restricciones las cuales enfrentan las compañías tanto del sector industrial como de las que brindan los servicios de la cadena de suministros. Es importante destacar y poner en práctica las estrategias que tienen las organizaciones en caso de que exista algún inconveniente en medio del proceso, algo inesperado pero que sea atendido de la mejor manera con un plan B por parte del operador para que el cliente quede satisfecho con lo contratado.

A pesar de que hoy en día las empresas de logística integral disponen de diversas alianzas y con ello distintos beneficios aún tienen restricciones las cuales unas pueden salirse de sus manos, otras pueden ser atendidas de forma inmediata sin embargo no cambian su naturaleza y puede ser un obstáculo para la operación. Según lo menciona máster logística (2019) algunas de las limitaciones que pueden presentarse en una operación son tecnológicas, capacidades de los proveedores, capacidad de fabricación, almacenamiento, transporte, rutas, tiempo y documentación. (párr. 7)

Fases de la logística

La logística integral toma en cuenta todos los elementos de la cadena de suministros, considerando un perfeccionamiento en la integración empresarial para ofrecer un mejor servicio, tomando en cuenta tiempos y calidades. Este proceso es la sumatoria de la logística

interna y externa por lo que es importante conocer cuáles son estas dos fases tanto a nivel empresarial como comercial. De acuerdo con Drew (2021):” la logística interna puede definirse como todos aquellos procesos de la cadena de suministro que tienen lugar dentro de la propia empresa” (párr. 11). Es importante, porque mediante esta se dan a conocer las necesidades de la empresa.

Por otro lado, se encuentra la logística externa que como lo menciona Chain (2016): “engloba todas las operaciones destinadas a facilitar un producto finalizado o a prestar un determinado servicio al cliente o consumidor final” (párr. 5), para lograr alcanzar una buena gestión de la logística externa es importante considerar una adecuada planificación para que el producto llegue de forma adecuada al cliente final. Dar la debida importancia a esta fase logrará en la empresa un nivel óptimo en la gestión, logrando así mayor competitividad y puede que de esta forma logre la atracción de nuevos clientes.

Principios de la logística integral

Como todo procedimiento, la logística integral cuenta con principios básicos para llevar a cabo sus funciones de una forma óptima, logrando así la eficiencia en las funciones y la satisfacción del cliente. Este procedimiento tiene una filosofía básica que de acuerdo con Anaya (2016), se basa en principios tales como “responsabilidad integral, equilibrio de capacidades, control proactivo del flujo de materiales, eliminación de despilfarros, planificación top-down” (pp. 13-14), los cuales son fundamentales para un proceso adecuado y efectivo, y que se explicarán a continuación:

Responsabilidad integral.

Debe existir en toda empresa una persona que supervise que todos los procesos realizados dentro de ella se hagan de una manera correcta y este principio se basa en que una persona designada para el proceso debe mantener bajo obligación el control integral del flujo de productos, ya sean materias primas o bienes terminados, desde la fuente de aprovisionamiento hasta que el producto llegue al cliente final. Este principio debe tomarse

con mucho compromiso, ya que implica mantener el orden en las funciones y verificar que todo se maneje de forma efectiva.

Equilibrio de capacidades.

Toda la cadena en la logística debe estar equilibrada y planeada de una forma estratégica para que no falle el proceso, el equilibrio de capacidades se va a llevar a cabo tomando en cuenta la contratación de personal directo y de los recursos necesarios para la función adecuada de este procedimiento, ya sean almacenes o transporte, entre otros, esto siempre tomando en cuenta las previsiones de ventas y así evitar estrangulamientos en los procesos por falta de capacidad o excesos de recursos. Para que exista un equilibrio se debe tomar en cuenta las ventas que se realizarán y poner en marcha toda la cadena logística de manera exitosa.

Control proactivo del flujo de materiales.

Es necesario, para un proceso logístico efectivo, tener en cuenta con cuáles recursos se cuenta, ya sea personas, maquinaria, espacio y materiales, debido a que se debe corroborar si se dispone o no con los necesarios para lograr la ejecución de procedimiento y así verificar que se cumpla con la demanda de los clientes. Esto quiere decir que se debe tener presente los objetivos con base en la estrategia a seguir por la compañía, tomando siempre en consideración todo aquello que se necesita para la producción y entrega al cliente final y que de esta forma no existan pérdidas o pedidos pendientes.

Planificación *top-down*.

Esta parte de la logística es un elemento fundamental para las compañías, ya que permite la fijación de objetivos, estrategias y metas a cumplir por parte de los funcionarios de la empresa, es importante destacar que el término *top down* quiere decir de arriba hacia abajo, haciendo referencia a que se debe planificar desde lo general hasta lo particular y en una organización se lleva a cabo empezando desde la planificación de producción hasta la

forma de distribución para suplir las necesidades de los clientes de una forma efectiva y siempre cumpliendo con el tiempo y la calidad propuesta.

Servicios de la logística integral

Cada empresa que opte por implementar la logística integral en sus funciones deberá tomar en cuenta una excelente gestión administrativa y operacional porque actualmente existe mucha competencia en el mercado y serán los importadores y exportadores quienes decidan si se contrata o no los servicios. Algunas organizaciones que incorporaron esta integración de funciones optan solo por algunas, por ejemplo: transporte en destino y distribución, en cambio otras optan por hacer una integración completa de la cadena de suministros.

Para una eficiente gestión a la hora de añadir estos servicios, se debe tomar en cuenta diversos puntos que llevarán a una mejor producción y distribución, lo que les permite a las organizaciones aumentar los recursos económicos y de acuerdo con Beetrack (2021), los aspectos a considerar son los siguientes: responsabilidad, previsión, suficiencia, visibilidad, simplicidad, oportunidad, orden, seguridad, coordinación, prioridad y continuidad. En la responsabilidad se debe custodiar por el uso correcto del equipo y los recursos.

Se debe dar una buena planificación, por lo que la previsión es fundamental, considerando los recursos y aprovechamiento de ellos previamente al desarrollo de una operación. Las organizaciones deben contar con una suficiencia alta en cada previsión, debido a que la distribución y la cantidad de medios deben ser suficientes para cumplir con las funciones operacionales. Por otro lado, la visibilidad de una compañía debe basarse en una auditoría completa de los inventarios, así como el monitoreo de las unidades de transporte para calcular los tiempos de distribución.

La simplicidad se lleva a cabo cuando se reducen los procesos innecesarios en la cadena de suministros, lo que puede provocar una reducción de tiempos y una mayor eficiencia operacional, que los lleva a la oportunidad del tiempo y de los recursos. Además,

se debe llevar un orden en los procesos, incluido un orden en el almacén, el cual puede llegar a agilizar los procedimientos que le permite actuar más oportunamente. Por otra parte, se debe brindar seguridad a la hora de distribuir los productos y tomar en cuenta la vulnerabilidad de la carga a la hora de transportarla.

En las empresas es importante que exista una coordinación entre el esfuerzo y los recursos, al igual que debe existir este término en los funcionarios de la empresa para que el procedimiento se lleve a cabo de una manera óptima. Deben existir prioridades en las empresas y siempre será darle el mejor servicio al cliente, cumplir con los objetivos y optimizar la utilización de recursos. Y, por último, las organizaciones deben tomar en consideración la continuidad, ya que se debe determinar la cadena de acciones a seguir hasta que el producto esté en manos del cliente final.

Integraciones

Lo importante a la hora de implementar la logística integral en la organización son las integraciones que deben darse en ella para cumplir con el objetivo primordial, el cual es realizar el proceso logístico de una manera eficiente. De acuerdo con Melero (2017) “la logística es una tarea interdepartamental. es decir, requiere de la colaboración activa de diversos departamentos de la compañía” (párr. 4). Existen cuatro tipos de integración a la hora de incorporar este proceso a la compañía, los cuales serían:

- Integración funcional
- Integración espacial
- Integración empresarial
- Integración estratégica.

Y según explica Transeop (2021), la integración funcional se basa en la coordinación que debe existir entre los departamentos comerciales, porque la comunicación es crucial para facilitar el proceso y de esa forma, lograr un aprovisionamiento adecuado para la fabricación del producto y su entrega al cliente final. También expone que para la integración espacial y

una buena gestión de la empresa se debe considerar la ubicación de proveedores, socios y clientes para que la cadena logística no tenga ningún fallo con respecto a tiempos y aprovisionamiento.

Mientras tanto, aclara que en la integración empresarial se debe tener en cuenta en el proceso de planificación a los proveedores, distribuidores, operadores y clientes, porque se debe considerar la puntualidad en las entregas y atender la demanda de la forma más inmediata posible. Para la integración estratégica es importante que los trabajadores tengan claros los objetivos de la empresa, integrando instalaciones, empleados, proveedores y otros elementos de la cadena logística para ofrecer un servicio de calidad y rapidez, siempre tomando en cuenta las prioridades de lo que la empresa desea ofrecer.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque

El estudio de los servicios de logística integral implementados en las empresas del sector industrial de Costa Rica desde el año 2018 hasta el año 2020 será un enfoque cualitativo porque se desea investigar a profundidad los datos sobre el impacto que ha tenido la implementación de este servicio en las organizaciones, de esta forma, observar y analizar las ventajas que tiene el sector industrial con la puesta en práctica de este sistema, tomando en cuenta el criterio de expertos en distintas áreas del sector logístico.

Además, se desea investigar y analizar las restricciones que poseen las empresas del sector industrial con la integración del servicio de logística integral, estos aspectos se darán a conocer conforme la opinión de distintas personas para llegar a la conclusión acerca de cuál ha sido el impacto que ha tenido la implementación de este servicio en distintas organizaciones. Por lo tanto, mencionan Hernández y Mendoza (2018) que “la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 390).

Diseño

Se analizarán los datos dados por los ciudadanos, para un proceso de recolección de información se hará un diseño sobre cómo será este proceso. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018): “diseño se refiere al abordaje general que habrás de utilizar en el proceso de investigación” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 524). La investigación tendrá un diseño fenomenológico, ya que se busca entender mediante las experiencias de las personas o múltiples perspectivas, un fenómeno en estudio.

Se recolectará información de profesionales expertos en el proceso logístico que hayan implementado el servicio de logística integral en las funciones de la organización. Se entiende que la interrogante es ¿Qué aportes ha dado los servicios de logística integral a las

empresas del sector industrial de Costa Rica desde el año 2018 hasta el año 2020? Por lo cual, se indagará mediante las entrevistas que se les realizarán a dichos funcionarios para lograr identificar distintos puntos de vista sobre el problema planteado.

Fuentes de información

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

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

Fuentes primarias

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

Fuentes secundarias

La fuente secundaria, por otro lado, es de acuerdo con Gómez (2018), la que “hace referencia cuando una institución, empresa o persona, utiliza para su estudio datos estadísticos no recogidos por ella, sino provenientes de una fuente primaria y luego las

publica o difunde, esa nueva publicación será una fuente secundaria” (p. 42). Para esta investigación se tomarán en cuenta tanto fuentes primarias como secundarias para llegar a una respuesta concreta de la pregunta planteada. Se tomarán en consideración para el presente trabajo la opinión de diversas personas expertas en el área la cual se obtendrá mediante entrevistas.

Muestra

La población de estudio corresponderá a las personas expertas en los servicios de logística integral implementados en las empresas del sector industrial de Costa Rica desde el año 2018 hasta el año 2020, según Hernández y Mendoza (2018), la muestra se puede definir como “subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196). Por lo que estos profesionales darán su punto de vista para entender el fenómeno en estudio.

La investigación cuenta con un tipo de muestra no probabilística que Hernández y Mendoza lo definen como el “subgrupo de población en la que la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación” (p. 200). Por esta razón, se toman en cuenta las empresas y/o personas expertas en el área de logística integral, para que brinden un concepto más amplio de lo que implican este conjunto de servicios y los beneficios que traen consigo.

Tabla N° 1 Muestra

<i>Número</i>	<i>Entidad</i>	<i>Razón por la que se escoge</i>
<i>1</i>	PROCOMER	Promotora de Comercio Internacional, asesor de logística
<i>2</i>	Grupo de apoyo logístico	Empresa que aplica la logística integral

3	DHL	Empresa que aplica la logística integral
4	Grupo CICADEX	Empresa que contrata la logística integral
5	SC Johnson	Empresa del sector industrial que aplica la logística
6	GT LOGISTICS	Empresa que aplica la logística integral
7	Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos	Empresa del sector industrial que aplica la logística
8	Corporación AEROMAR	Empresa que aplica algunos servicios de logística integral

Elaboración propia, 2021

Tabla N° 2 Unidades de Análisis

Objetivo	Categorías de análisis	Subcategoría	Definición conceptual	Instrumento	Ítem
Identificar las ventajas que tienen las empresas del sector industrial con la aplicación de los servicios de logística integral.	Ventajas de la logística integral.	Servicios Eficiencia Gestión de inventarios Atención al cliente	Las ventajas pueden variar, pero el factor más importante de esta estrategia no es centrarse en lo que se vende, sino en cómo se vende” (Sordo, 2021, párr.1).	Entrevista	1-6
Exponer las restricciones	Restricciones	Almacenamiento	Una restricción en el ámbito	Entrevista	7-12

que poseen las empresas del sector industrial con la implementación de los servicios de logística integral.		Transporte Demanda Proveedores Producción Retos	jurídico significa una limitación en el ejercicio de algún derecho o facultad atribuida a las personas físicas o jurídicas por ley“ (Trujillo, 2021, párr.1).		
---	--	---	---	--	--

Elaboración propia, 2021

Instrumentos utilizados en la investigación

Cuestionario

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

Entrevista

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

Proceso para la recolección y análisis de Datos

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

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

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

Tabla N° 3 Categorías de la investigación

Unidad de análisis	Categorías
Ventajas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variedad de servicios 2. Costos 3. Comunicación 4. Manejo integral 5. Mejora en los procesos 6. Tiempo operativo 7. Tecnología 8. Competitividad 9. Visión empresarial 10. Valores agregados 11. Eficiencia 12. Integración
Restricciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capital 2. Tecnología 3. Capacitación

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Apertura territorial 5. Competitividad 6. Costos 7. Necesidades 8. Implementación 9. Retos.
--	---

Elaboración propia, 2021

Unidad de análisis: ventajas

La implementación de los servicios de logística integral en las empresas del sector industrial puede resultar beneficioso entre las partes que conforman la cadena de suministros. Actualmente muchas compañías están optando por su contratación, ya que estas organizaciones suelen presentar precios competitivos de acuerdo con lo que el cliente necesita, lo ofertado puede ser variado, por lo que el usuario deberá analizar meticulosamente cuál ayuda le es más conveniente. En esta unidad se tomará en cuenta y se analizará cada categoría sobre las ventajas que poseen las empresas con la implementación de la logística integral. Las categorías son las siguientes:

1. Variedad de servicios
2. Costos
3. Comunicación
4. Manejo integral
5. Mejora en los procesos
6. Tiempo operativo
7. Tecnología
8. Competitividad
9. Visión empresarial

10. Valores agregados
11. Eficiencia
12. Integración

Categoría 1. Variedad de servicios

Descripción.

La primera categoría detalla la variedad de servicios, dentro de la logística integral puede existir una gran diversidad de servicios ofertados y estos se adecúan a las necesidades de cada organización. Se considera que, al ofertar un mayor número de servicios, se genera una mayor competitividad en el mercado; sin embargo, son las empresas del sector industrial las encargadas de elegir la compañía que mejor les convenga o que se adapte a las necesidades, siendo así un aliado logístico y por esa razón, se desea conocer lo comentado por los entrevistados, lo cual se detallará a continuación:

“Básicamente una empresa que sea un integrador logístico o que brinde un servicio de logística integral, puede tener el proceso tanto de transporte internacional como agenciamiento aduanal en origen o en destino, también puede tener el servicio de almacén fiscal, distribución local, manejo de inventarios, operaciones de valor agregado, por ejemplo: reetiquetado, ofertas/promociones. Una empresa que brinde el servicio de logística integral puede apoyar a la industria con cualquiera de estos, algunos poseen todos los servicios y otros poseen parte de los servicios de la cadena logística”. (Entrevistado 2)

“Compras, logística, importaciones, exportaciones”. (Entrevistado 6)

“Dentro de los procesos de compras, transporte y almacenamiento, una mejor comunicación que permita dar más fluidez mejorar tiempos y con esto ahorrar”. (Entrevistado 7)

“Agenciamiento aduanal, transporte local e internacional, almacenamiento pueden ser los más destacados”. (Entrevistado 8)

Análisis.

La integración de diversos servicios en una sola organización ha traído consigo distintas ventajas para el sector industrial, ya que un solo operador logístico se encarga de la trazabilidad de la carga a la hora de ser contratado, de acuerdo con Pérez y Merino (2015) “la trazabilidad está compuesta por procesos prefijados que se llevan a cabo para determinar los diversos pasos que recorre un producto, desde su nacimiento hasta su ubicación actual en la cadena de abasto” (párr.2), las empresas de logística integral vienen a ser un aliado para distintas organizaciones debido a que ofrecen un mayor seguimiento.

Las empresas de logística integral logran alianzas con otras organizaciones o amplían sus labores a nivel empresarial para hacer una integración de procesos y de esta forma, adecuarse a las necesidades de cada cliente. En el mercado existe mucha competencia; no obstante, las empresas que manejen mejores costos y funciones eficaces son las más llamativas para las compañías que deseen adquirir los servicios, pero se debe tomar en cuenta que varían, por lo que estar en constante búsqueda es lo ideal a la hora de contratar a un operador logístico.

Categoría 2. Costos

Descripción.

Actualmente los costos tienen un valor significativo para las empresas que adquieran bienes o servicios para sus operaciones, el significado de costo según lo menciona el Equipo Editorial Etecé (2020): “es el desembolso económico que se realiza para la producción de algún bien o la oferta de algún servicio. Incluye la compra de insumos, el pago de mano de obra, los gastos en la producción y los gastos administrativos” (párr. 1). Es un aspecto importante a tomar en cuenta debido a que deben ajustarse al presupuesto de cada empresa.

“El impacto es económico por tener costos variables y bajos (...)”. (Entrevistado 2)

“Los altos costos exceden los presupuestos planteados”. (Entrevistado 3)

“En este momento bajar costos y mejorar el servicio”. (Entrevistado 4)

“Menores costos, flexibilidad, mayor rapidez, es fundamental para las empresas poder tener estas características en una logística integral”. (Entrevistado 5)

“Reducción de costos, mejora en las entregas a tiempo “Just In Time”. (Entrevistado 6)

Análisis.

Los costos que pueden manejar y ofrecer las empresas de logística integral es de mucha importancia para las organizaciones, ya que estas deben adecuar un presupuesto para llevar a cabo sus compras y realizar sus operaciones. Los costos son variables y van a depender de los servicios que el cliente contrate, la distancia o el transporte, entre otros. Por lo cual, hacer cotizaciones que se adecuen a las necesidades del cliente y que estas sean a un precio competitivo es la clave para su contratación, porque las empresas se inclinarán donde exista un mejor costo y que se adapte al presupuesto que se tenga.

De acuerdo con Galván (2020) “comparar precios no solamente permite ahorrar dinero, también permite ahorrar tiempo” (párr. 2). Para las empresas de logística integral, adecuar precios a las necesidades de cada cliente resulta ser una estrategia para una mayor rentabilidad, ya que de esta manera existirán, de cierta forma, clientes satisfechos con lo ofertado y puede resultar atractivo para otras compañías que necesiten cambiar de operador logístico. Para llevar a cabo esta estrategia es necesario que las empresas comprendan y realicen una evaluación exhaustiva de los precios que se manejan en el mercado, quiénes son los competidores y de qué forma atraer más clientes.

Categoría 3. Comunicación

Descripción.

La comunicación resulta ser un elemento importante para expresar las necesidades que tienen las personas. De acuerdo con Peiró (2021): “la comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla” (párr. 1). Tener una comunicación asertiva entre cliente y operador logístico es fundamental para que el proceso se lleve a cabo de la mejor manera, por el cual se contrató a la operadora.

“Al utilizar esquemas de logística integral la empresa básicamente solo tiene un canal de comunicación”. (Entrevistado 2)

“Mejora de comunicación y con esto tiempo y costo”. (Entrevistado 7)

“Personal capacitado, buena comunicación, comprender al 100% las necesidades del cliente de acuerdo a su operación”. (Entrevistado 8)

Análisis.

La ventaja de utilizar los servicios de logística integral es que el operador al cual se está contratando se encargará de establecer la comunicación entre los diferentes servidores, ya sea el agente de carga, la agencia aduanal o el almacén fiscal, entre otros y este le comunicará al cliente el estado de la carga. Por lo que se puede observar, los entrevistados destacaron una mejora en la comunicación debido a que esta es asertiva, adecuada a las necesidades y brinda una mejora en el seguimiento de las mercancías sin necesidad de que el cliente esté detrás de diversos operadores, ya que solo se contactará con uno.

Resulta ser que varios operadores de logística integral logran captar las necesidades del cliente mediante la información que este le brinde, creando así una mejora en el servicio y ofreciendo lo que más se ajuste a lo requerido. De acuerdo con la WSI (2021) “mejorar la experiencia de los usuarios es una tendencia al alza” (párr. 3) y la única forma es captando lo que el usuario necesita. Resulta ser una ventaja para las empresas del sector industrial debido a que se ocupan meramente de las funciones internas de la empresa, dejando que el operador logístico le informe lo necesario sobre la carga requerida hasta que llegue a destino.

Categoría 4. Manejo integral

Descripción.

El manejo integral se basa en una integración de diversas funciones, la cual realiza una sola empresa, con el pasar del tiempo se puede optar por adquirir más funciones y de esta forma brindar un servicio más completo y eficaz, porque la trazabilidad estará asignada a una sola empresa y de esta forma, tener la seguridad sobre cómo se llevará a cabo los procesos. Dependiendo de la empresa contratada, se puede realizar varios procesos, lo cual los entrevistados comentan su experiencia al respecto:

“Les permitirá mantenerse a la vanguardia, innovar, optimizar costos y volverse más eficientes en cuanto al manejo de los recursos”. (Entrevistado 1)

“Básicamente lo que obtiene una empresa que tiene la logística integral es el beneficio de poder tener un mejor costo, un manejo integral de la mercancía bajo un escenario donde un solo proveedor es el que tiene el control de su mercancía si este tiene todo el servicio”. (Entrevistado 2)

“Las empresas ya no manejan tantos puntos de contacto dentro de la misma empresa, sino que la logística integral viene a integrar diversos servicios y así hay un mejor manejo (...)”. (Entrevistado 5)

“Es importante para tener un mayor control, porque al trabajar con una sola empresa se tiene la seguridad de cómo se va a llevar todo el proceso, en cambio sí se trabaja con empresas independientes no se puede llevar el proceso de una forma ordenada, ya que tendrían que estarse comunicando con varias empresas y el hilo de la comunicación se puede perder”. (Entrevistado 8)

Análisis.

Tanto para las empresas del sector industrial como para los operadores logísticos, el manejo integral de los recursos o servicios resulta ser beneficioso, ya que al llevar a cabo todos o la mayoría de servicios, la responsabilidad de la trazabilidad de los mismos recae en una sola compañía, por lo que la única función del cliente a la hora de ejecutar el proceso solo será brindar la información requerida y mantenerse en comunicación para saber el estado de la carga. El operador logístico tiene la responsabilidad de darle seguimiento, informando cualquier altercado que pueda suceder en el camino.

Muchas empresas están optando por la contratación de estos servicios debido a que se tiene un mejor control de la carga, se optimizan costos y los operadores logísticos suelen trabajar de una forma más ordenada. Una de las mayores ventajas que tiene la implementación o la contratación de los servicios de logística integral es que reduce el hecho de que el cliente contrate varias empresas para el proceso y que solo se enfoque en una que incluya todos los servicios que necesita. Según lo menciona Chakray (2015) un manejo integral permite alcanzar los objetivos de las compañías en un menor tiempo (párr. 9).

Categoría 5. Mejoras en los procesos

Descripción.

Debe existir para un mejor funcionamiento empresarial, una mejora constante en los procesos brindados. Al adquirir los servicios que ofrece la logística integral es importante que se adecuen a las necesidades del cliente y ayuden a este, a mejorar sus operaciones.

Ofrecer una mejora en los procesos para los usuarios significa que están tomando en cuenta sugerencias para una mayor eficiencia tanto empresarial como personal. Es importante destacar que las empresas de logística integral conforman alianzas para brindar un mejor servicio.

“Para mejor funcionamiento de sus procesos y un mejor servicio a los clientes”.
(Entrevistado 3)

“Mejor servicio y mejorar tiempos de respuesta, a menor costo”. (Entrevistado 4)

“Amplia la visión del negocio, mejora el control desde el proveedor hasta el cliente por lo que resulta ser un punto de eficiencia para las empresas”. (Entrevistado 5)

“Mejoras en las operaciones”. (Entrevistado 6)

“Mejor manejo en sus procesos, se trabaja de forma eficaz y tiempos óptimos”.
(Entrevistado 8)

Análisis.

Se debe tener en cuenta para implementar o contratar una empresa de logística integral, que estas estarán en constante mejora, creando alianzas con otras compañías para brindar una gran variedad de servicios a los usuarios que los contraten o bien, las empresas que implementen estos procesos deberán acatar las demandas del mercado y de esta forma, ser competitivos. De acuerdo con Dafne (2019) la mejora continua conlleva diversos beneficios entre ellos disminución de tiempos improductivos y desperdicio de recursos, aumento de la productividad y eficiencia de la empresa (párr. 3).

Una gran variedad de empresas del sector industrial está eligiendo contratar los servicios de logística integral por la diversidad de servicios que ofrecen; sin embargo, está en manos de cada organización elegir qué operador le conviene más debido a que no siempre

se necesitan todos los servicios. Entre lo que destaca en las respuestas de los entrevistados es mejoras en los procesos y tiempos óptimos y esto se debe a que las alianzas dadas permiten agilidad y eficiencia.

Categoría 6. Tiempo operativo

Descripción.

Es necesario, para crear una buena experiencia en los clientes, disminuir tiempos u ofrecer un tiempo productivo en el que el cliente vea lo invertido de acuerdo con la trazabilidad a la hora de contratar los servicios de logística integral. En el servicio que ofrecen los operadores, los tiempos de respuesta y seguimiento suelen ser más eficientes, por lo que el cliente suele estar tranquilo y en espera de lo que este le informe respecto a la carga objeto de comercio internacional.

“Efectos serían positivos maximización de tiempos, eliminación de la muda y procesos esbeltos harían posible una empresa más eficaz y eficiente”. (Entrevistado 1)

“Otro impacto es el tiempo donde al tener un servicio integrado se minimizan mucho los tiempos”. (Entrevistado 2)

“Mejor servicio y mejorar tiempos de respuesta, a menor costo”. (Entrevistado 4)

“La logística integral unifica el proceso logístico en las diferentes empresas es una de las partes fundamentales de este tema además del tiempo invertido es menor y los procesos son más rápidos”. (Entrevistado 5)

“Impacto económico mejorando tiempos y aumentando su venta”. (Entrevistado 7)

“Mejor manejo en sus procesos, se trabaja de forma eficaz y tiempos óptimos”. (Entrevistado 8)

Análisis.

Los tiempos de respuesta que brindan las empresas de logística integral son más rápidos y más certeros, debido a que estas empresas hacen un seguimiento constante del estado de la carga y en caso de contratiempo avisan inmediatamente a los clientes. Todo lo que implique disminución en tiempos y precios es un beneficio para el usuario que contrate los servicios. Debe existir una buena comunicación entre las partes para lograr el objetivo de las operaciones a realizarse. Las alianzas que puedan tener las empresas permiten agilizar los procesos para brindar una mayor satisfacción.

De acuerdo con las respuestas brindadas por los entrevistados se destacan los tiempos óptimos que, de acuerdo con Quiroz (s.f) “es la posibilidad física de realizar la actividad en el menor tiempo” (párr. 1), esto quiere decir que a la hora de contratar los servicios tuvieron una preferencia hacia ellos por la minimización de tiempos, en el caso del sector industrial les permite a las empresas continuar con sus labores o tener prevista una carga para seguir con la producción. Los servicios de logística integral cuentan con muchas ventajas y eso se hace notar, demostrando la eficiencia tanto en prestación como en tiempos a los usuarios.

Categoría 7. Tecnología

Descripción.

La tecnología es parte de la vida cotidiana de las personas y para las empresas no es una excepción. Ayuda a que las organizaciones lleguen al consumidor final, gracias a ella se ha simplificado la logística y existen diversos sistemas que ayudan a brindar soporte a los procesos, ofreciendo una mejor experiencia para las personas que contratan los servicios. Implementar la tecnología en varios ámbitos de la logística es fundamental para brindar una mejor trazabilidad. A continuación, se presenta lo comentado por los entrevistados:

“Es un tema de alcance y también actualmente un tema de tecnología, un tema de facilidad”. (Entrevistado 2)

“Utilizar un ERP o SGA”. (Entrevistado 3)

“Tecnología y servicios”. (Entrevistado 4)

Análisis.

Ahora existen muchos programas logísticos que brindan un mayor y mejor soporte a las empresas en general. En la logística integral no es la excepción, existen programas que brindan apoyo para un mejor seguimiento de las cargas y no solo eso, ya que también por medios tecnológicos se brinda la información necesaria para llevar a cabo el proceso, además de que es por este medio donde se da la comunicación entre departamentos, lo que facilita el procedimiento. Incluir la tecnología en los servicios es parte de la estrategia a la hora de poner en práctica la logística porque brinda una mayor facilidad y alcance.

Al implementar la logística integral se debe tener en cuenta que la tecnología es otro elemento clave de la planeación interna que deben tomar en consideración las organizaciones, ya que es mediante ella que se brindará un seguimiento oportuno a la trazabilidad de las mercancías. Los entrevistados comentaron que todo es cuestión de alcance y tecnología para brindar un buen servicio, además de brindar ciertas recomendaciones acorde con algunos programas utilizados dentro de las empresas como lo son el ERP o el SGA. Quiles (2018) menciona que el ERP es un software que ayuda en aspectos operativos de una empresa al igual que el SGA (párr. 1).

Categoría 8. Competitividad

Descripción.

Se debe saber cómo administrar correctamente los recursos de la empresa para generar una mayor competitividad en el mercado, incrementar la productividad o mejorar los procesos de los servicios brindados, dar una buena atención al cliente y una excelente calidad, dará a las personas que contraten los servicios una experiencia óptima. Finalmente, lo comenta Muñoz (2018) con que la competitividad empresarial plantea que “la dotación e interacción de recursos, capacidades y competencias distintivas poseídas por las empresas, son la verdadera fuente de ventajas competitivas que luego se transformarán en resultados superiores” (p. 14).

“Mejorar la calidad y ser más competitivo”. (Entrevistado 4)

“La competitividad empresarial aumenta”. (Entrevistado 5)

“Considerar la mayor parte de la cadena, tener precios competitivos y respaldo”. (Entrevistado 7)

Análisis.

De acuerdo con la EAE *Business School* (2021) “la competitividad empresarial es un término que se define como a la capacidad de un negocio para producir y vender productos / servicios que cumplan con la calidad de los mercados” (párr.2). Las empresas de logística integral manejan para sus clientes una variedad de tarifas, dependiendo de los servicios ofertados. Las tarifas van a depender de la carga, de los servicios que se requieran y hacia dónde se dirige, con esta información se logra realizar la cotización a un precio competitivo en el mercado y dependerá del usuario para contratar o no el servicio.

De acuerdo con los entrevistados, para lograr ser más competitivo, se debe mejorar la calidad de los servicios ofertados, considerar una mayor parte de la cadena de suministros y tener precios competitivos, logrará que el cliente se incline hacia la empresa que le brinde lo mejor en el mercado de acuerdo con sus necesidades y presupuestos. Resulta beneficioso para los usuarios, ya que siempre habrá precios variables de acuerdo con cada empresa a la

que se le solicitó la cotización, por lo que contratar los servicios es una ganancia para ambas partes.

Categoría 9. Visión empresarial

Descripción.

Tener una visión clara como empresa sobre hacia dónde se quiere llegar y plantear objetivos claros acorde con la visión empresarial son pasos significativos para llevar a cabo distintos planes, poniendo en práctica la incorporación de distintos elementos para una mejora de los procesos que se lleven a cabo. De acuerdo con Bringas (2019): “la visión empresarial es aquello en lo que pretende convertirse una compañía, una visión a largo plazo que tiene cierto componente de ensoñación, aunque debe resultar bastante concreta” (p. 12).

“La logística integral hace una distribución igualitariamente de las informaciones, ayudan a ampliar la visión del negocio”. (Entrevistado 1)

“Amplía la visión del negocio, mejora el control desde el proveedor hasta el cliente por lo que resulta ser un punto de eficiencia para las empresas”. (Entrevistado 5)

Análisis.

Una empresa de logística integral resulta ser una aliada para las empresas del sector industrial, debido a que muchas compañías de este sector tienen una visión de expandirse a nivel internacional, por lo que con una buena estrategia y visualización sobre a qué mercado quieren y pueden llegar, resulta más fácil realizarles una cotización y un acompañamiento durante el proceso. Es importante que, en primera instancia, las organizaciones se planteen objetivos acordes con los alcances y los presupuestos, que salgan de cierta forma de su zona de *comfort* con la implementación o contratación de un nuevo servicio.

De acuerdo con los entrevistados que han implementado o contratado los servicios de logística integral, mencionaron que estas empresas ayudan a ampliar la visión del negocio, debido a que brindan asesoría para que el cliente pueda analizar qué sería lo más factible para su empresa de acuerdo con sus objetivos, al realizar este proceso y llevar un buen control, le permite al cliente tener la seguridad de que la trazabilidad está en buenas manos. Como se mencionó anteriormente, resultan ser aliados que de acuerdo con Nacional Monte de Piedad (2020) “es aquella persona o negocio con los que se comparten recursos valiosos” (párr. 1) y estos se acoplarán a los objetivos de cada empresa para brindar un servicio de calidad.

Categoría 10. Valores agregados

Descripción.

Es importante estar en constante mejora, agregando detalles, servicios y productos, entre otros, para brindarle al cliente una mejora continua con el fin de cumplir con las expectativas que tiene con respecto a su visión del negocio y que, sin dudarlo, la empresa es receptiva a posibles mejoras para generar una mayor competitividad y preferencia por parte del cliente; empero, existen valores agregados que se dan a largo plazo debido a la falta de experiencia u oportunidades.

“Un valor agregado es la tecnología, otro podría ser el explorar nuevas formas de logística, innovar como con entregas al detalle, otro paso importante que cuesta, pero con voluntad se logra, es el tema de las alianzas, ya que hay empresas muy buenas, pero finalmente si usted da un servicio de logística y no tiene toda la cadena completa, le es más complejo competir ante operadores más grandes que sí tienen toda la cadena”. (Entrevistado 2)

“Se pueden agregar “paquetes” que incluyan todos los procesos de acuerdo con la necesidad de la empresa que los va a contratar”. (Entrevistado 8)

Análisis.

Los valores agregados que pueden añadir las empresas que ya están establecidas en el mercado resultan ser beneficiosas para los posibles clientes, ya que, si se añade algo llamativo acorde con las necesidades y a esto se le suma la calidad y los precios variables, atrae la contratación de diversas compañías, generando así una competitividad en el entorno. Estos también pueden ser variables, porque el mercado está en un constante cambio y los objetivos de cada compañía son parte de esa variación, según lo menciona *QuestionPro* (2021): saber la conducta del consumidor es un elemento clave del marketing para saber y entender las necesidades y expectativas que se tienen (párr.1).

Las necesidades de las empresas del sector industrial pueden ser variantes, por lo que buscar o aceptar ofertas de las empresas de logística integral puede brindar una opción factible. De acuerdo con los entrevistados, agregar “paquetes” de servicios resulta bastante atractivo para las organizaciones, así como la tecnología utilizada y las alianzas creadas para crecer empresarialmente, todo esto engloba los posibles valores que son atractivos en la actualidad, se debe considerar que su puesta en práctica resulta una inversión que beneficiaría a ambas partes.

Categoría 11. Eficiencia

Descripción.

Se obtienen los mejores resultados usando una menor cantidad de recursos al tener eficiencia en las empresas, pero de acuerdo con Sánchez (2021): “se trata de un sistema de reparto de recursos eficiente cuando pueda ser considerado como la mejor opción posible entre las existentes” (párr. 3). Se espera mediante la eficiencia lograr metas en un menor plazo. En la logística integral, al abarcar diversos servicios en cada uno de ellos se puede lograr una eficiencia para que el cliente que adquiera los servicios logre un mayor rango de satisfacción con lo brindado.

“Efectos serían positivos maximización de tiempos, eliminación de la muda y procesos esbeltos harían posible una empresa más eficaz y eficiente”. (Entrevistado 1)

“Inventarios eficientes”. (Entrevistado 3)

“Amplia la visión del negocio, mejora el control desde el proveedor hasta el cliente por lo que resulta ser un punto de eficiencia para las empresas”. (Entrevistado 5)

“Procesos eficientes”. (Entrevistado 6)

“Mayor control y mejoras en la eficiencia organizacional”. (Entrevistado 8)

Análisis.

Muchas empresas al implementar diversos servicios tienden a dejar unos abandonados o por aparte para enfocar su atención en otros; sin embargo, la logística integral no, debido a que la eficiencia en cada proceso es lo que marca la pauta para ser un operador de calidad y de esta forma, ser contratado por diversas empresas. Actualmente muchas empresas buscan que un proceso incluya varios servicios y que se den de la mejor forma, optimizando precios, costos y rutas, entre otros, por lo que este tipo de operador puede resultar factible para muchas empresas del sector industrial.

Es importante para las compañías, que las empresas que ofrecen esta variedad de servicios los realicen con eficiencia para que de esta forma no se generen pérdidas o retrasos de acuerdo con su función, por lo que es indispensable realizar un análisis y verificar referencias respecto a las empresas que se esté contratando. A pesar de todos los procesos, lo que más destaca de ellos, de acuerdo con los entrevistados, es la eficiencia tanto interna como externa. De acuerdo con *Workmeter* (2021): “las organizaciones buscan la excelencia empresarial y esta solo se puede alcanzar a través de la eficiencia, logrando un equilibrio adecuado con la eficacia” (párr. 3).

Categoría 12. Integración

Descripción.

Concordando con Westreicher (2020): “la integración es juntar diversos elementos que forman parte de un conjunto en común” (párr.1). Cuando se implementa la logística integral en labores de las empresas suele existir una integración departamental, en cambio en las organizaciones dedicadas meramente a lo que es logística integral tienen una integración a la hora de contratar servicios ya sea transporte, aduanas o servicio al cliente, entre otros; no obstante, independientemente de cuál sea el caso, los entrevistados poseen las siguientes opiniones:

“Básicamente lo que obtiene una empresa que tiene la logística integral es el beneficio de poder tener un mejor costo, un manejo integral de la mercancía bajo un escenario donde un solo proveedor es el que tiene el control de su mercancía si este tiene todo el servicio”. (Entrevistado 2)

“La logística integral proporciona y exige un mayor orden, por lo que las empresas deben dar un giro de 180° para obtener el beneficio de la logística integral, porque la logística integral viene a unificar desempeños de toda la empresa, viene a unificar gastos, reducir costos, por lo que este tema para las empresas que nunca lo han manejado al adquirir estos servicios, van a tener que realizar un cambio o mejoras en su organización para poder acoplarse”. (Entrevistado 5)

Análisis.

Una integración implica unir diversos servicios para formar un conjunto, en esto consiste la logística integral, ya que abarca diversos procesos en función de una sola empresa. Existe una integración departamental y otra que consiste en crear alianzas con otras organizaciones para fusionar un solo servicio y de esta forma, ofrecer precios y tiempos competitivos en el mercado. Estas logran que las compañías que contraten los servicios

coordinen con una sola empresa, la cual se encargará de llevar un seguimiento de manera eficiente. Según lo menciona Beetrack (2021) la integración empresarial puede ser determinante para una gestión exitosa de toda la organización (párr.3).

Según lo mencionan los entrevistados, lo más beneficioso a la hora de obtener los servicios es el manejo integral del proceso, ya que como se mencionaba con anterioridad al aplicarlo, la comunicación se fundamenta en una sola empresa. Por otro lado, un punto muy importante a la hora de buscar la implementación es realizar un cambio organizacional y tener en cuenta que con una buena estrategia de implementación se pueden obtener muchos beneficios a nivel empresarial como la reducción departamental, reducción de costos y tiempos óptimos.

Unidad de análisis: restricciones

La implementación o contratación de los servicios de logística integral para las empresas del sector industrial tiene diversos beneficios; empero, también cuenta con una serie de restricciones que las compañías intentan erradicar. A pesar de que muchas empresas están optando por su implementación, existen otras que prefieren su zona de *confort*, teniéndole miedo al cambio organizacional que la ejecución de estos servicios pueda traer consigo. En esta unidad se tomará en consideración y se analizará cada categoría sobre las restricciones que poseen las empresas al llevar a cabo una logística integrada.

1. Capital
2. Tecnología
3. Capacitación
4. Apertura territorial
5. Competitividad
6. Costos
7. Necesidades
8. Implementación
9. Retos.

Categoría 1. Capital

Descripción.

El capital con el que cuentan las empresas resulta ser importante porque permite darles liquidez a las compañías, evalúa la capacidad de las organizaciones de producir flujo de caja. Su significado según lo menciona Westreicher (2021): “el capital de trabajo es una magnitud contable referida a aquellos recursos económicos con los que cuenta una empresa dentro de su patrimonio para afrontar compromisos de pago en el corto plazo y relacionados con su actividad económica.” (párr. 1). Tener un buen capital y con esto un excelente flujo de caja es fundamental para las empresas.

“No contar con un flujo de caja”. (Entrevistado 2)

“Internas: presupuestos (...)”. (Entrevistado 3)

“Capital y liderazgo”. (Entrevistado 6)

“Personal capacitado, tecnología, capital”. (Entrevistado 8)

Análisis.

El capital destaca entre los elementos con los que debe contar las empresas para darles un buen flujo de caja y de esta forma, contratar los servicios que necesiten y hacer las compras pertinentes en el ámbito internacional. No tener liquidez puede presentar problemas en una organización y, por ende, una restricción que puede resultar ser una traba para continuar con sus funciones. De acuerdo con Kiziryan (2021): “el flujo de caja hace referencia a las salidas y entradas netas de dinero que tiene una empresa o proyecto en un período determinado” (párr.1) por lo que es importante tenerlo en cuenta.

Las empresas del sector industrial que ya llevan años contratando a organizaciones de logística integral tienen experiencia en cuanto a cotizaciones hechas por ellas, por lo que siempre contarán con presupuestos; sin embargo, se debe tener en cuenta que, al ser empresas competitivas, los costos pueden variar, por lo que es recomendable estar siempre a la vanguardia en caso de variación. El capital es la principal restricción entre los entrevistados a nivel interno de la empresa.

Categoría 2. Tecnología

Descripción.

Actualmente la tecnología es un elemento importante en las empresas, debido a que ha aportado distintos beneficios a la sociedad, mediante ella se da la implementación de herramientas en las empresas, sirve para el transporte y la comunicación, este elemento se volvió de suma importancia para la vida cotidiana y de acuerdo con el Equipo Editorial, Etecé (2020): “la tecnología es el conjunto de nociones y conocimientos científicos que el ser humano utiliza para lograr un objetivo preciso, que puede ser la solución de un problema específico del individuo o la satisfacción de alguna de sus necesidades” (párr. 1).

“Actualización de herramientas”. (Entrevistado 3)

“Delimitantes internas sería la tecnología (...)”. (Entrevistado 5)

“Una delimitación interna es la tecnología necesaria (...)”. (Entrevistado 8)

Análisis.

Actualmente existen muchos programas que sirven para llevar a cabo la logística, pero también puede ser un punto de restricción para las compañías, ya que no todas cuentan con la tecnología adecuada a los procesos o tienen programas casi obsoletos. Antes de iniciar

con la implementación de la logística integral es necesario realizar una estrategia en la que se vean reflejados los programas por utilizar y los servicios por incluir; no obstante, todo es cuestión de alcance y presupuestos, estos últimos se deben tener en cuenta en la estrategia a realizar.

Es importante actualizarse en cuanto a herramientas tecnológicas, ya que darán el soporte a las empresas de logística integral para brindar un mejor servicio y seguimiento de las cargas a quienes los contraten. Acorde con Bernal (2018) la tecnología ayuda a mejorar la productividad del negocio, su objetivo es maximizar el valor de servicio con el empleo óptimo de recursos (párr.4). Hay mucho que tomar en cuenta a la hora de implementar un servicio y la tecnología es parte de esto, por lo que es recomendable que las empresas lo tomen en consideración para una posible mejora, tanto a nivel nacional como internacional.

Categoría 3. Capacitación

Descripción.

Se puede lograr una mayor eficiencia en los trabajadores y en las labores que desempeñen con ayuda de las capacitaciones que se puedan brindar a nivel empresarial. Según lo comenta el Instituto IDESA (2015): “la capacitación de los trabajadores es un instrumento con altas potencialidades para elevar los niveles de productividad y competitividad de las empresas” (párr. 1). Existen muchas empresas que no le dan la importancia debida y los procesos en las organizaciones pueden ser lentos o ineficientes, es necesario para conocer procesos y ofrecer una calidad en los servicios ofertados.

“No cuentan con personal capacitado para llevar este tipo de implementaciones o este tipo de licitaciones es gente que tal vez ha trabajado, pero no es propiamente en logística”. (Entrevistado 2)

“Lo que recomendaría es que las organizaciones, tomen la decisión de llevar sus empresas a algo más, que lleven su capital y su organización a un nuevo nivel. Optar por

capacitación y ayuda para que puedan obtener los beneficios que ofrece la logística integral y que sus empresas se puedan expandir”. (Entrevistado 5)

“(…) las capacitaciones también son importantes para que la empresa que adquiera los servicios sepa cómo son los procesos”. (Entrevistado 8)

Análisis.

Brindar capacitación y apoyo a las empresas y al personal nunca está de más, ya que puede aportar conocimiento tanto para quien contrate como para quien brinde el servicio. Es fundamental conocer respecto al tema y los posibles procesos que se van a llevar a cabo para que no existan errores de interpretación a la hora de cotizar o solicitar el servicio y obtener una mayor competitividad. Según lo menciona Laboral Kutxa (2017): “las empresas competitivas son las más longevas, puesto que son capaces de desarrollar y mantener ventajas comparativas que les permiten ocupar una posición destacada en el entorno socio económico en el que actúan” (párr.2)

De acuerdo con lo mencionado por los entrevistados, consideraron que las capacitaciones que puedan otorgarse son de suma importancia en el campo de logística integral, ya que es posible que sean personas que han trabajado en logística, pero no en procesos integrados. Es necesario brindar este conocimiento a los empleados para llevar a cabo un proceso eficiente y de esa forma, lograr ser más competitivos en el mercado. Para el sector industrial también es fundamental que la persona a cargo tenga conocimiento del procedimiento para que de esta forma no se generen atrasos.

Categoría 4. Apertura territorial

Descripción.

Es necesario que las empresas se posicionen en el mercado para lograr una apertura territorial, lograr llegar a más lugares en el comercio internacional es esencial para un operador logístico, ya que de esta forma los clientes los contratarán por llegar a mercados y

territorios donde otros operadores no tienen alianzas, es importante conocer qué mercado se pueden abarcar y crear alianzas que incluyan diversos servicios para que el cliente los contrate y quede satisfecho con lo ofrecido.

“Hacer un diagnóstico con la mayor apertura, para que este sea veraz (...)”.
(Entrevistado 1)

“Es necesario saber si el operador tiene la facilidad de llegar hasta dónde se requiere, además de ser versátil en mis planes de crecimiento como empresa”. (Entrevistado 2)

“(...) externas me inclinaría para que la logística abarque un poco más de territorio”. (Entrevistado 5)

Análisis.

Actualmente existe mucha competencia, por lo que es importante tener más y mejores cosas que ofrecer, como operadores logísticos, tener más territorios a los cuales llegar y otros tipos de contenedores que ofrecer para el transporte de diferentes mercancías, son elementos esenciales que los clientes toman mucho en cuenta, porque no todos los operadores tienen alianzas o alcance a territorios poco frecuentados en el comercio. Es necesario tomar en cuenta esto, ya que además de los servicios ofertados, los usuarios notan el alcance territorial que tienen estas empresas para contratar sus servicios.

De conformidad con lo comentado por los entrevistados, catalogan la apertura territorial como una restricción debido a que no todas las empresas de logística integral tienen esa capacidad, por lo que crear alianzas para abarcar más territorio es lo más conveniente para atraer más clientes y de esta forma, adecuarse de una mejor manera a las necesidades de los mismos. Además, consideran que abarcar un mayor territorio sirve para los planes de crecimiento de las empresas contratantes de los servicios. De acuerdo con González (2019)

“la apertura comercial es la capacidad que tiene un país para transferir bienes y servicios con el resto del mundo” (párr.1).

Categoría 5. Competitividad

Descripción.

La competitividad empresarial es de suma importancia, ya que esta depende de la posición que tenga la organización en el mercado, tanto a nivel nacional como internacional se encontrarán empresas dedicadas a lo mismo y ya sea que incluyan los mismos servicios u otros, ya sea en más o menor cantidad; empero, independientemente de esto, se debe tener visualizada a la competencia para brindar un mejor servicio a los clientes que deseen contratar la logística integral. A continuación, se presenta lo que visualizan los clientes a la hora de contratar un servicio y hacer de esta competencia en el mercado:

“(…) la competencia y los cambios en los sectores donde no se desenvuelva”.
(Entrevistado 1)

“Mejorar la calidad y ser más competitivo”. (Entrevistado 4)

“Reducción de costos, total flexibilidad, competitividad empresarial, mejora en el tema de los inventarios”. (Entrevistado 5)

“Considerar la mayor parte de la cadena, tener precios competitivos y respaldo”.
(Entrevistado 7)

Análisis.

Hoy existen muchas empresas compitiendo en el mercado, lo que resulta una ventaja y una desventaja para las empresas de logística integral, ya que poseen mucha competencia; sin embargo, todo es cuestión de mejoras continuas, optimizar tiempos y costos para que sean

atractivas para el sector industrial. Brindar un servicio de calidad es la clave para las recomendaciones o para mantener clientes estables en la empresa. De acuerdo con Torres (2020): se entiende por calidad a “la capacidad que tiene tu producto o servicio para satisfacer las expectativas que se había hecho tu cliente antes de haber trabajado con tu organización” (párr.3).

Como empresa competitiva, es necesario buscar nuevas implementaciones en los servicios, debido que es esto lo que las empresas contratantes buscan. De acuerdo con los entrevistados, considerar una mayor parte de la cadena, hacer cambios y ampliarse en los sectores donde no se desenvuelva son hechos para mejorar la competitividad como empresa; no obstante, algunas por no salir de su zona de *confort*, no afrontan esos cambios necesarios para generar una mayor competitividad.

Categoría 6. Costos

Descripción.

Sánchez (2021) define: “coste o costo al valor que se da a un consumo de factores de producción dentro de la realización de un bien o un servicio como actividad económica” (párr. 1). Tomar en cuenta los costos que ofrecen las empresas de logística integral es de suma importancia para los clientes, ya que estos se verán asociados de acuerdo con el proceso de cotización de los servicios que se les haga, que puede ser un arma de doble filo, debido a que un mal cálculo representaría un cliente menos, de acuerdo con lo comentado por los entrevistados se detalla lo siguiente:

“Automatización y procesos con menos muda bajando los costos de producción y costos asociados a esto”. (Entrevistado 1)

“Una mala estimación de los costos, ya sea porque la persona no tome en cuenta costos variables o costos adicionales, traslados, tiempos”. (Entrevistado 2)

“Costos de implementación”. (Entrevistado 4)

“Tener una empresa que cuenta con la estructura para abarcar todas las necesidades, que cuenta con el respaldo y precios competitivos”. (Entrevistado 7)

Análisis.

Visualizar los costos que brindan las empresas de logística integral es de suma importancia para el sector industrial, debido a que estas compañías deben ajustarse al valor de los procedimientos o cuentan con un presupuesto fijo para el servicio, por lo que cotizan con varias empresas para saber cuál les conviene más contratar. Los operadores logísticos deben tener en cuenta que la persona que realice la cotización tenga conocimientos sobre ellas, ya que un error podría salirle caro a ambas empresas. Acorde a destino y negocio (2015) se pueden proponer rebajas o facilidades de pago para los clientes (párr. 9-10).

Es necesario contratar personal capacitado para realizar las cotizaciones y de esta forma, no cometer errores; sin embargo, no solo es cuestión de cotizaciones, ya que, según lo comentado por los entrevistados, toman en cuenta otros costos, los cuales serían los de implementación o costos adicionales que se deben desembolsar en medio proceso, por lo que es importante tomar en cuenta que, a pesar de aplicar una minimización de costos en el proceso, pueden variar. Los costos de implementación pueden representar una restricción para aquellas empresas que quieran incorporar los servicios en sus organizaciones.

Categoría 7. Necesidades

Descripción.

Es relevante saber en qué consisten las necesidades empresariales y de acuerdo con Quiroa (2021): “son todas las carencias que debe cubrir para poder alcanzar sus objetivos y mantener su posición dentro del mercado” (párr. 1). Es importante tener claro lo que se necesita a la hora de contratar los servicios de la logística integral, ya que de eso depende

que su trazabilidad y se presente de la mejor manera. A continuación, se presenta lo comentado por los entrevistados de acuerdo con las necesidades:

“Entender muy bien cuáles son mis necesidades, porque muchas veces los carteles de licitación para este tipo de servicios no están completos, inclusive la metodología y la redacción están muy hechos a lo interno y muchas veces eso tiende a confundir la información que se presenta, por lo que es importante tener clara la información”. (Entrevistado 2)

“Se debe tener claro el proceso logístico y las necesidades del cliente”. (Entrevistado 7)

“Una característica relevante es que la empresa que ofrezca el servicio de logística integral conozca la empresa a la cual se le va a brindar el servicio para que se adecue a las necesidades”. (Entrevistado 8)

Análisis.

Es importante que el personal que lleve a cabo la contratación y el servicio esté totalmente capacitado para que no se cometan errores de trazabilidad, ya que lo que se ofrece es calidad ante las exigencias de los contratantes. Es necesario mantener comunicación entre las partes, en caso de que se presente un error o un malentendido para que logren solucionarse lo antes posible y llevar el procedimiento de una manera efectiva. De acuerdo con Mocholí (2018) la comunicación definirá la cara que tiene la empresa frente a los contratantes por lo que debe ser 100% adecuada (párr. 16).

Existen muchas empresas que no tienen la comunicación debida o no externalan lo que verdaderamente necesitan para que el operante logístico logre cotizar un proceso, por lo que esto representa una restricción que conforme lo dicho por los entrevistados, esta información requerida que muy a lo interno de la empresa sin externarlo con el aliado logístico, otra restricción sería la redacción, ya que se puede tener errores de interpretación y otro elemento

importante que se debe tener en cuenta como operador logístico es conocer la empresa y la visión que tiene para adecuarse correctamente a sus necesidades.

Categoría 8. Implementación

Descripción.

Es importante que los gerentes y/o directores de una empresa tomen las riendas de la organización como buenos líderes y decidan qué es lo mejor. Es necesario que las empresas se actualicen para generar una mayor competitividad en el mercado y que logren salir de diversas zonas de *comfort*. Plantear una estrategia con objetivos claros acorde con lo que desea implementar en las organizaciones es lo ideal para lograr la meta y brindar mejores servicios; no obstante, no siempre es fácil porque todas las implementaciones requieren una inversión

“Como una solución real a muchas fallas o falencias que tienen las empresas y más que un gasto en su implementación es una inversión que se recupera al utilizar los servicios”.
(Entrevistado 1)

“Implementación de nuevas metodologías”. (Entrevistado 3)

“Implementación interna”. (Entrevistado 4)

Análisis.

Lograr una implementación es como un sueño para las empresas del sector industrial; empero, para esto se debe tener en consideración diversos aspectos con los que el principal reto es tomar las riendas de la organización para llevarla a otro nivel para lograr hacerla competitiva en el mercado y de esta forma, no pagar a agentes externos cuando todo se puede hacer internamente. Para una implementación interna, de acuerdo con ESAN Graduate School of Business (2017) se debe realizar una estrategia empresarial donde se definan los

objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos (párr. 7)

La implementación representa un gasto en el momento, pero resulta ser una buena inversión a largo plazo, cuando se habla de implementación no solo se refiere a la logística integral, va de acuerdo con nuevas metodologías o herramientas. Este tipo de implementaciones son las que los entrevistados ven necesarias para sus funciones o para intentar cosas nuevas en las empresas y de esta manera, lograr otro rango de competitividad empresarial. Para una buena implementación es necesario que todos los colaboradores tengan claros los objetivos de la organización y colaboren con su productividad, solo de esta manera se puede alcanzar una correcta incorporación de servicios.

Categoría 9. Retos

Descripción.

Contratar o implementar un servicio nuevo en la organización implica todo un reto, ya que se debe tener en cuenta las necesidades de las empresas para crear las estrategias que se adecuen a la organización, pero no solo eso es necesario porque se necesita mucha habilidad empresarial y ser receptivos a los cambios que se puedan presentar. Para posicionarse mejor en el mercado es necesario tomar diversos desafíos que concuerden con las metas y la visión que tenga la compañía.

“Saber que hay cosas que, aunque no gusten, se deben hacer y que todo proceso nuevo o cambio conlleva resistencia de ciertas partes involucradas”. (Entrevistado 1)

“Costumbres enraizadas, salir de la zona de confort”. (Entrevistado 6)

Análisis.

Actualmente las empresas de diversos sectores enfrentan varios desafíos tanto a nivel nacional como internacional, por lo cual, muchas prefieren no salir de su zona de *comfort*. Al contratar o implementar nuevos servicios en las organizaciones es necesario tomar riesgos, siempre y cuando coincidan con las estrategias implantadas en la organización. En cuanto a las empresas de logística integral, es necesario tomar retos implementando nuevas herramientas, nuevos servicios acorde con las solicitudes y demandas de los clientes. De acuerdo con López (s.f) entre los desafíos más destacados se encuentra la globalización en el área tecnológica y la calidad que se puede ofrecer o percibir (párr. 1).

El hecho de ser receptivos a propuestas de cambio es un elemento importante que deben incorporar las empresas, ya que de eso depende la satisfacción que pueda tener el cliente con los servicios ofrecidos. También es importante que las empresas tomen el desafío como una superación empresarial, porque de nada puede servir permanecer en la zona de *comfort* más que para estancarse y permitir que la competencia gane terreno. Por lo que lo comentado por los entrevistados es un reto a asumir, tanto a nivel empresarial como personal.

Interpretación de datos

La logística integral se ha convertido en una pieza clave para las empresas que contratan o implementan sus servicios ya que cuenta con diversos beneficios que se ven a lo largo del proceso. La implementación cuenta con diversos objetivos, pero el que destaca es la facilitación del procedimiento que se le pueda brindar al cliente conforme la cadena de suministros, lo cual ha permitido que una gran variedad de empresas salga de su zona de *comfort* y contraten lo que más se ajuste a sus necesidades.

De la primera unidad de análisis sobre las ventajas se determinan aspectos favorables de la aplicación de la logística integral en las empresas del sector industrial y como esta ha logrado una mejora en la eficiencia empresarial tomando en cuenta diversos servicios en una sola integración. Además, muchas de las organizaciones que optan por su contratación

resultan beneficiadas no solo en eficiencia sino en precios competitivos, servicios acordes a sus necesidades y un mayor seguimiento en la cadena de suministros.

Por otra parte, la primera categoría que hace énfasis en la variedad de servicios brindados por las empresas de logística integral es clave ya que muchos de sus clientes estarán buscando diversas opciones de acuerdo con lo que necesitan. Al ofertar diversos servicios de la cadena de suministros se genera una mayor competitividad en el mercado, la mayor ventaja que se podría observar es que un solo operador se encargará de llevar a cabo de trazabilidad del proceso para informarle al usuario contratante cualquier inconveniente o estado de la carga.

Continuando con la segunda categoría de esta primera unidad de análisis a raíz de lo expuesto por los entrevistados y el estudio realizado para el tema en desarrollo se puede indicar que es importante considerar y comprar los costos que manejan diversos operadores logísticos ya que estos, de acuerdo con los servicios ofertados, pueden ser variables por lo que es relevante analizarlos minuciosamente para verificar si los costos van de acuerdo con el presupuesto y con la necesidad del momento.

También está la comunicación la cual es relevante en la presente unidad de análisis ya que es mediante esta la cual se dan a conocer las necesidades comerciales de la organización a los operadores logísticos. Lograr una comunicación adecuada entre clientes y operadores es fundamental para que se lleve a cabo el proceso logístico de la mejor manera, eliminando malentendidos y reduciendo tiempos de espera a la hora de brindar información de acuerdo al seguimiento de la carga, la empresa que brinde los servicios de logística integral se encargará de mantener una comunicación constante con sus aliados para ofrecer un buen servicio.

Relacionado con el tema de manejo integral, la logística integrada toma en cuenta diversos servicios para ofrecerle al cliente una variedad de estos y una vez contratados se da una constante comunicación con los servidores que se integraron para llevar a cabo el proceso. El cliente brindará la información en el momento requerido para que el operador

logre su función, obtener los servicios de una sola empresa resulta ser una gran ventaja para los usuarios debido a que les dará la seguridad y trazabilidad del proceso.

Continuando con la categoría de mejora en los procesos es importante que las empresas de logística integral se adecuen a las necesidades del cliente y les ayuden a mejorar sus operaciones por lo que es relevante una mejora continua en lo brindado ya que de esta forma se logra una mayor satisfacción en los usuarios. Los entrevistados destacaron una mejora en los procesos y tiempos óptimos por lo que se puede destacar que las alianzas con las que cuentan los operadores les permite una mayor agilidad y eficiencia en cada proceso realizado.

Siguiendo con la categoría de tiempo operativo se puede destacar que a la hora de brindar un servicio los clientes tienen una inclinación hacia la minimización de tiempos esto debido a que necesitan que el proceso sea ágil para continuar con las labores internas de la empresa ya sea porque necesitan la materia prima objeto de comercio o el envío de las mismas. Las empresas de logística integral poseen diversas ventajas en sus funciones y esto se visualiza a la hora de ser contratados ya que demuestran de varias formas su eficiencia.

Seguidamente en la categoría de tecnología se enfatiza que esta es de suma importancia en la actualidad ya que esta es un soporte para las organizaciones. Debido a la tecnología se han simplificado los procesos logísticos, esto porque actualmente existen diversos programas que ayudan a brindar un mayor seguimiento y servicio a las personas que los contratan. Tener en cuenta la tecnología en la planificación interna de la empresa es un elemento clave para llevar a cabo las operaciones y que estas conformen una sola integración.

Posteriormente se presenta la competitividad entre las empresas que ofrecen servicios de logística integral debido a que cada una ofrece distintos servicios acordes a las necesidades de los clientes por lo que es necesario que brinden una mejor calidad y eficiencia para generar mayor competitividad en el mercado y de esta forma los usuarios se sientan atraídos a nuevos operadores. De acuerdo con los entrevistados esto resulta ser una gran ventaja debido a que

los precios y servicios pueden ser variables por lo que hará que las empresas se inclinen al que más les convenga.

Relacionado con la visión empresarial es importante tener clara la visión que tienen las empresas ya que de esta manera se plantean los objetivos y las estrategias para alcanzarlos con la implementación de diversos procesos logísticos. Un operador logístico será un aliado para alcanzar las metas comerciales de las empresas del sector industrial, estos ayudarán a ampliar la visión del negocio proporcionando posibles propuestas y asesorías para una mejora en la aplicación del proceso.

A continuación, se presenta la categoría de valores agregados la cual abarca la mejora constante de las empresas de logística integral, ya sea que se tomen en cuenta el agregado de detalles, servicios, productos, entre otros para brindarle a los clientes un proceso mejorado y certero de acuerdo a sus necesidades. Es importante generar en el mercado una mayor competitividad y puede lograrse añadiendo detalles atractivos para los posibles usuarios. Sus necesidades pueden ser variantes por lo que es recomendable establecer diversas mejoras a corto, mediano y largo plazo.

Por otra parte, la eficiencia en las empresas es un elemento importante por destacar ya que se espera mediante esta obtener excelentes resultados usando una menor cantidad de recursos. Realizar un proceso de forma eficiente les permite a los clientes adquirir un mayor rango de satisfacción de acuerdo a lo brindado por lo que es relevante que las empresas que ofertan diversos servicios cumplan con los estándares establecidos. Las organizaciones de logística integral deben poner en práctica la mejora tanto interna como externamente para brindarle a los usuarios el mejor de los servicios.

Por último, en la categoría de integración, esta resulta ser una ventaja tanto para el sector industrial como para las empresas de logística integral debido a que no solo existe una integración de servicios, sino que también entre departamentos. De acuerdo con lo mencionado por los entrevistados este tiempo de integraciones o alianzas resulta ser bastante beneficioso debido a que a la hora de obtener los servicios existe un manejo integral del

proceso por lo que la comunicación se basa en una sola línea, la cual es con el operador contratado.

Seguidamente, en la unidad de análisis sobre las restricciones que poseen las empresas de logística integral, se destaca una serie de limitaciones las cuales intentan erradicar o disminuir para seguir llevando a cabo sus servicios. Entre las limitaciones que pueden tener las organizaciones se enfatiza principalmente en el aspecto de la zona de confort ya que muchas empresas tienden a limitarse por un posible miedo al cambio o a la falta de financiamiento por lo que no optan por la implementación en sus instalaciones.

Relacionado con el capital que tienen las empresas, este resulta ser importante ya que les permite darles liquidez, las compañías deben evaluar la capacidad que tienen con respecto a este para que se lleve a cabo el flujo de caja ya que esto es fundamental para las empresas. El tener liquidez permitirá contratar los servicios de logística integral requeridos, el no tenerlos puede representar un problema no solo para la contratación sino para las funciones internas de una compañía. Posterior a la contratación se debe evaluar minuciosamente la cotización realizada para verificar si esta se ajusta al presupuesto.

Además, de ser un beneficio para otras empresas esta resulta ser una restricción, se habla de la tecnología ya que a pesar de ser un elemento clave e importante para llevar a cabo diversos procesos en las empresas de cualquier sector no todas cuentan con ella o cuentan en menor medida, con una tecnología menos avanzada, desactualizada. Por lo que es sumamente relevante que las empresas cuenten con tecnología adecuada a las funciones ya que este es un aspecto a considerar a la hora de marcar las estrategias a nivel interno de las compañías.

A continuación, se muestra una de las categorías donde los entrevistados hicieron un énfasis importante, la cual fue la falta de conocimiento como restricción por lo que es necesaria la capacitación que incluya un entendimiento en los procesos que se van a llevar a cabo. Brindar capacitaciones resulta ser efectivo tanto para las empresas como para el ámbito personal ya que aportará conocimiento y mejora en las funciones desempeñadas lo que va a permitir una mayor productividad y con esto un aumento en la competitividad empresarial.

Por otro lado se cuenta como restricción la poca apertura comercial que tienen algunas empresas, cabe mencionar que el abarcar mayor territorio le permite al operador logístico ofrecer entre sus servicios un mayor alcance territorial lo que permitirá que los clientes se inclinen ante esta oferta sin embargo resulta ser una limitación cuando las empresas del sector industrial desean contratar los servicios y el operador logístico no tiene la capacidad para llegar al destino deseado por lo que el usuario declina la contratación.

Siguiendo con la quinta categoría que abarca el termino competitividad esta se basa en la parte que destaca una empresa a la hora de brindar un servicio debido a que entre más oferte y mejores precios y tiempos tenga más competitiva será en el mercado. Para las organizaciones de logística integral esto también puede resultar un arma de doble filo debido a que existe mucha competencia en el mercado y el obtener nuevos clientes se ha vuelto un trabajo complicado ya que muchas empresas del sector industrial están en alianzas definitivas con otros operadores.

Por otra parte, los costos variables que ofrecen las empresas de logística integral son de suma importancia para los clientes ya que estos deberán verificar si la cotización de los servicios se ajusta a lo que requieren y al presupuesto asignado para el proceso. Algunas veces el personal por diversas razones puede cometer errores a la hora de hacer una cotización por lo que es necesario que antes de enviarla se verifique que todo esté en orden y como clientes deben tener en cuenta que existirán otros costos adicionales fuera de la cotización por lo que es recomendable realizar un estimado de los mismos conforme a la asesoría del operador.

Por consiguiente, en la categoría de necesidades se deben tomar en cuenta lo que se requiere para que a la hora de contratar los servicios de logística integral estas no resulten ser una limitante. Es sumamente relevante que el operador logístico entienda y ayude a su cliente durante el proceso además de comunicarle constantemente la trazabilidad del mismo. Diversas empresas del sector industrial no logran externar de manera correcta lo que

necesitan o existe una falta de redacción adecuada por lo que la organización que brinda los servicios puede malinterpretar los datos.

La implementación de la logística integral para algunas empresas es un objetivo sin embargo a veces el personal resulta ser una limitante, es necesario que las empresas que deseen incorporar los servicios tomen las riendas y se organicen de una forma donde puedan llevar a cabo diversos objetivos para conseguir la aplicación de la trazabilidad de la cadena de suministros. Una implementación puede resultar un gasto en el momento y puede existir la necesidad de diversas reuniones para crear alianzas sin embargo que sea parte de sus funciones puede ser beneficioso para la empresa.

Para finalizar para las empresas es todo un reto la contratación o implementación de los servicios de logística integral ya que deben tener en cuenta diversos puntos y uno de ellos es las necesidades con las que cuenta la organización a nivel comercial. Es necesario crear una estrategia donde las empresas del sector industrial logren salir de su zona de confort, ya que hay que tomar en cuenta diversas disposiciones para implementar la logística en sus funciones, entre ellas la más importante es la estricta organización que deben tener los funcionarios.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se concluye que los operadores de logística integral son aliados para las empresas del sector industrial, debido a que ayudan a diversos procesos del comercio internacional, por lo que su contratación resulta muy beneficiosa para ambas partes, porque ofrecen servicios acordes con las necesidades.
- Se recalca que existe una gran competitividad en el mercado con respecto a servicios de logística integral; sin embargo, la elección de las empresas va a depender de lo que el cliente decida contratar y de acuerdo con sus necesidades.
- Por otra parte, se destaca que los costos a la hora de contratar los servicios de logística integral suelen ser variables y esto va a depender de las prestaciones contratadas, la distancia por recorrer, transporte, volumen y peso de la carga, por lo que es necesario tener en cuenta las necesidades para realizar una cotización certera.
- Además, se debe considerar los presupuestos que tienen las empresas del sector industrial para la implementación de la logística integral a nivel interno, debido a que existen compañías que desean incorporar los servicios a sus funciones para una mayor competitividad en el mercado, pero no tienen conocimiento acerca de cuánto es el monto necesario.
- Asimismo, se concluye que las empresas del sector industrial cuentan con una serie de retos, ya que muchas de ellas no saben cómo salir de su zona de *comfort* para implementar los servicios de logística integral.
- De igual forma, las empresas del sector industrial deben tener una visión bien estructurada con sus objetivos claros sobre qué es lo que quieren realizar y hacia dónde

quieren llegar para que las organizaciones de logística integral logren ser aliadas y les ayuden a cumplir las metas propuestas en el ámbito de comercio internacional.

- Se considera que la eficiencia que logran las empresas de logística integral a la hora de ayudar a las organizaciones del sector industrial ha cooperado con la minimización de tiempos, precios y una mejora en la calidad de los servicios; no obstante, aún presentan algunas deficiencias como el conocimiento que debe tener el personal.
- Empero, tanto del sector industrial como en las empresas de logística integral existe una deficiencia en la tecnología porque algunas no cuentan con los dispositivos o programas necesarios para llevar a cabo sus funciones de una forma correcta.
- Por otro lado, algunos de los trabajadores no tienen el conocimiento suficiente para llevar a cabo las labores de una forma correcta o duran mucho tiempo finalizando una tarea, por lo que la capacitación es indispensable para ambas partes.
- En definitiva, se concluye que las empresas de logística integral necesitan establecer diversas alianzas para llevar a cabo sus funciones. Estas pueden abarcar territorios, transporte, contenedores y proveedores, entre otros, ya que de esta forma ofrecen un mejor servicio.
- Se determina que es necesario establecer un buen ambiente laboral para que los colaboradores se sientan a gusto debido a que muchas empresas se enfocan en el cliente externo y no en el bienestar interno de la empresa.
- A su vez, es estrictamente necesario que tanto las empresas del sector industrial como las que ofrecen los servicios de logística integral tengan claras sus necesidades para que, de esta forma, el aliado logístico les brinde el apoyo necesario para cumplir las metas establecidas.

- Se destaca que muchas empresas del sector industrial quieren optar por la implementación de algunos o todos los servicios de logística integral para ofrecer un servicio más completo y de esta forma, generar una competitividad en el mercado.
- Las compañías del sector industrial no cuentan muchas veces con una fuente de financiamiento, debido a que es necesario una estrategia para saber cuáles son las necesidades y qué es lo que se quiere implementar, por lo que es necesario investigar y hacerle una planificación.
- Se concluye que en las empresas de logística integral existe un déficit comercial, ya que no son reconocidas o no saben cómo dar a conocer sus servicios por medio de la publicidad, por lo que la competencia que sí tiene conocimiento respecto a esto, se lleva las ganancias con la contratación de los clientes.
- Por otra parte, se determina que las restricciones en los procesos tanto para las empresas del sector industrial como para las de logística integral pueden disminuir siempre y cuando las organizaciones marquen pautas en sus estrategias de crecimiento empresarial.
- Finalmente, los aportes que han dejado los servicios de logística integral en el sector industrial han sido diversos, ya que han optimizado tiempos y recursos, han mejorado las estrategias de la organización, la eficiencia en los colaboradores y la competitividad en el mercado. Por lo que se puede afirmar que su implementación o contratación puede resultar de mucho beneficio para las compañías.

Recomendaciones

Se recomienda a las compañías del sector industrial, amplificar sus opciones de operadores logísticos para que, de esta forma, obtengan una cartera de servicios con una variedad de precios competitivos en el mercado.

Se sugiere a las empresas de logística integral que realicen un estudio y análisis mediante encuestas para determinar cuáles son los servicios más requeridos por los clientes para que de esta forma, se brinde lo que el usuario necesita.

Las empresas del sector industrial deben tener claras sus necesidades y hasta dónde quieren llegar de acuerdo con sus objetivos, por lo que se recomienda su revisión exhaustiva para determinar qué es lo que necesita la empresa en el ámbito comercial y así, transmitírselo al operador logístico para que realice una cotización con base en lo requerido.

Se le recomienda a la empresa del sector industrial tener una herramienta para una estimación de costos para que, de esta manera, tengan una idea y un promedio de lo que se va a gastar a la hora de contratar los servicios de logística integrada.

Además, se aconseja a todas las organizaciones la implementación de un análisis FODA, porque de esta forma logran determinar los posibles retos a los que se enfrentan, establecer objetivos y saber cuáles son las verdaderas necesidades que tienen.

Se sugiere a las compañías del sector industrial realizar un análisis de la visión que tienen como empresa, ya que así se determinará hacia dónde quiere llegar en el ámbito comercial, por lo que es ideal para establecer una estrategia, con objetivos, presupuestos y aliados que puedan ayudar a cumplir con las metas establecidas.

Se recomienda a las empresas que realicen una inversión en la mejora de su tecnología, de manera que puedan implementar aplicaciones o programas que ayuden o sirvan de apoyo a las labores realizadas a nivel interno de la organización. Es necesario que las empresas tengan dentro de su estrategia de crecimiento empresarial fuentes de financiamiento como entidades bancarias que les brinden asesoría y apoyo económico para la mejora tecnológica de las organizaciones.

Se aconseja a las organizaciones realizar capacitaciones con temas acordes al comercio internacional y a los programas utilizados a nivel interno de la empresa, las cuales

ayuden sus colaboradores a conocer lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Una posible implementación de un programa de capacitación, tanto interna como externa, puede ser la solución, además de la supervisión constante, una vez que se haya finalizado la capacitación, para una mayor eficiencia y competitividad empresarial.

Es recomendable para las compañías de logística integral, realizar reuniones en las cuales se establezcan negociaciones con empresas que formen parte de la cadena de suministros para lograr alianzas, ya que es necesario hacer un estudio sobre las necesidades de las otras organizaciones y así ofrecer distintas oportunidades como el convenio entre ellas.

Se propone a las empresas, tanto del sector industrial como a las organizaciones de logística integral, realizar una encuesta para determinar cómo se sienten los colaboradores en su trabajo y de esta forma, analizar las posibles mejoras que pueden tener las compañías a nivel interno para mejorar el rendimiento y la competitividad.

De igual forma, se invita a las empresas del sector industrial que deseen implementar la logística integral en sus labores, realizar una búsqueda de bancos o empresas confiables que estén dispuestos a realizar un financiamiento. Una vez que se tenga las opciones, analizarlas para verificar cuál sale más factible acorde con las metas establecidas para su incorporación. Es importante destacar que, hasta que no se tenga una fuente de financiamiento confiable, no se ponga en marcha el plan de implementación.

Se aconseja a las empresas de logística integral, ampliar sus servicios, con la conformación de alianzas empresariales, y su calidad, para que, de esta forma, los clientes queden satisfechos con sus labores y sean recomendados para aumentar la competitividad empresarial.

Finalmente, se recomienda a futuros investigadores indagar y analizar diferentes empresas que cuenten con una logística integral ya que estas pueden ser variantes y cada una de ellas les brindarán información diferente y relevante de acuerdo con los servicios que ofrecen y funciones que desempeñen.

CAPITULO VI: PROPUESTA

Muchas empresas que son parte del comercio internacional afrontan día con día términos, cotizaciones, negociaciones, entre otras cosas. Para todo tipo de organización independientemente del sector al que pertenezca es importante establecer objetivos y que los colaboradores tengan claros cuales son estos para seguir el rumbo marcado y tomar decisiones acordes a estos para que las compañías obtengan los resultados esperados. Sin embargo, se debe tomar en consideración un punto muy importante el cual es la falta de conocimiento que se da en las funciones muchas veces por falta de capacitación.

Instruir a los colaboradores es importante ya que de esta forma se mejora la eficiencia de los mismos. La capacitación de acuerdo con Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) es una actividad sistemática, planificada y permanente que brinda conocimientos y facilita el desarrollo de habilidades necesarias para un mejor desempeño de todos los trabajadores, ya sea en sus actuales o futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. (p. 14). Ofrecer capacitaciones a los trabajadores va de la mano con la eficiencia que estos puedan tener en sus puestos.

Por lo que es de suma importancia tomar en cuenta que los colaboradores necesitan capacitaciones para llevar a cabo el trabajo asignado una capacitación le brindará al colaborador herramientas y conocimientos acordes a lo que la empresa requiera. Esto puede representar un gran beneficio a nivel empresarial ya que el operario no necesitará supervisión constante, hay un aumento en la productividad, mejora la estabilidad y la calidad de la compañía, entre otros.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar una página web donde se muestren diversos temas asociados al comercio internacional para nuevos colaboradores.

Objetivos específicos

Identificar los principales términos utilizados en las empresas de logística integral

Diseñar una página web donde se muestre información utilizada en el comercio internacional para nuevos colaboradores.

Propuesta

Con base a la investigación realizada se llegó a la conclusión de que son necesarias las capacitaciones tanto en el sector industrial como para la empresa que brinde los servicios de logística integral, debido a que se deben tener bases de conocimiento respecto a los términos utilizados en las negociaciones internacionales y en los procesos que se llevan a cabo dentro de la logística. Se diseñará una página web que tenga los términos básicos empleados en el comercio internacional para ejecutar las funciones de las empresas

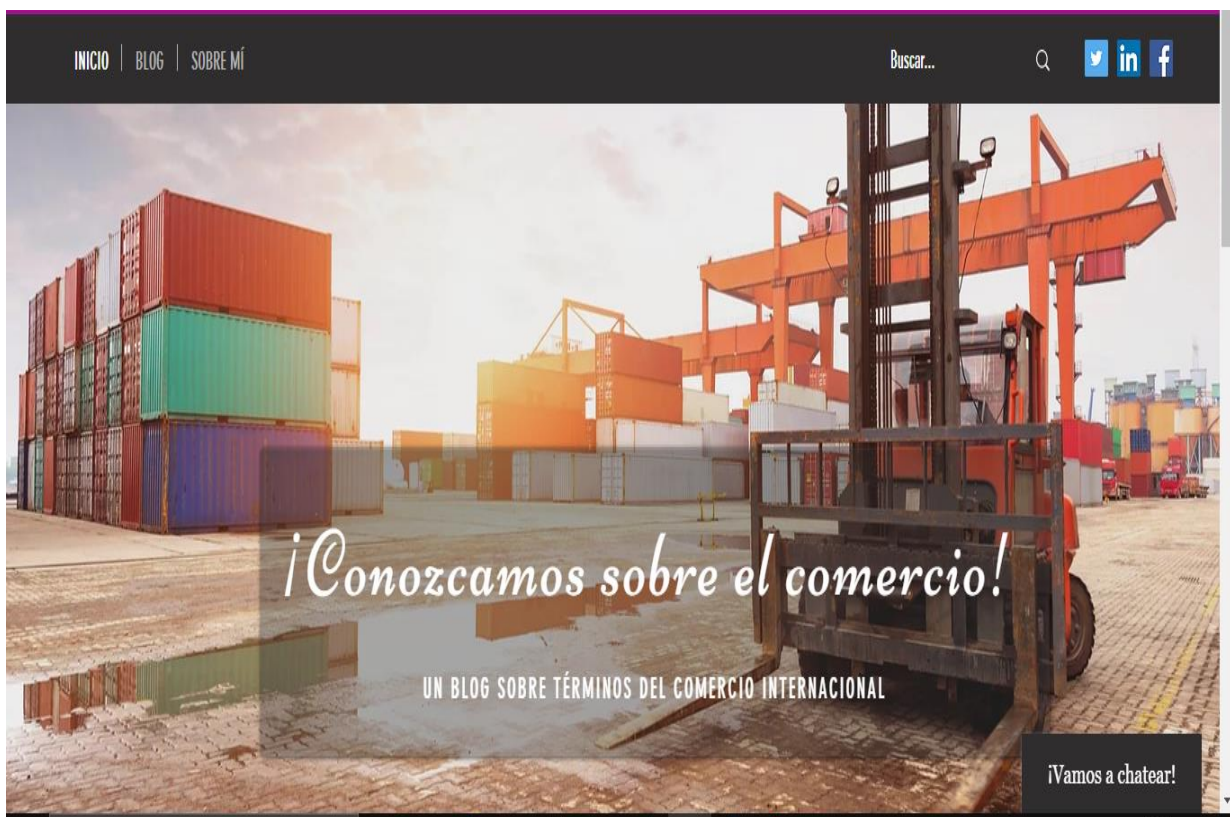
Para mejorar la eficiencia de las empresas tanto de logística integral como las del sector industrial es necesario el proceso de aprendizaje y conocimiento básico o nuevo para los trabajadores novatos o para los que llevan años ejerciendo y necesitan actualizar conocimiento, esto se logrará con la ayuda de la tecnología. La idea principal de la propuesta es brindar una página web a las organizaciones que buscan capacitar a sus colaboradores para obtener una mayor productividad y calidad en sus funciones al conocer términos básicos e importantes del comercio internacional y sus procesos.

Con base a los objetivos de la propuesta planteada se procederá a investigar y enlistar cuales son los términos comúnmente utilizados en el comercio internacional y en el proceso de logística integral para brindar un instructivo que sirva de ayuda para capacitar a nuevos colaboradores y de esta forma ofrecer una base sólida de conocimiento para aquellas personas que deseen capacitarse de acuerdo a diversos términos o responsabilidades o bien, que quieran conocer o refrescar conceptos acordes a la cadena de suministros.

Por otra parte, entre los términos utilizados y que se tomarán en cuenta a la hora de realizar la página web para brindar un mayor conocimiento, serán estrictamente de comercio internacional y funcionarán como apoyo a empresas de logística integral. Será un gran beneficio para las personas ya que ampliará su conocimiento con respecto al comercio y de esta forma harán los procesos de manera más eficiente estando al tanto de diversos conceptos. La página estará dividida en subtemas para que los colaboradores accedan cuando quieran al tema en el cual estén interesados, estos se llevarán a cabo con sus respectivas definiciones e imágenes explicativas. A continuación se presentan imágenes de la página mencionada y desarrollada en la presente investigación:

Enlace: <https://ileanac2908.wixsite.com/logistica-integral>

Ilustración 9 Página web



Nota: Elaboración propia, página web Conozcamos sobre el comercio, 2021.

Ilustración 10 Términos



Nota: Elaboración propia, Blog de términos de comercio internacional, 2021.

Referencias bibliográficas

- Alberto Prado Román, L. P. (2018). Servicios. Em L. P. Alberto Prado Román, *Marketing industrial y de servicios* (p. (p.13)). Madrid: ESIC EDITORIAL. Fonte: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gG56DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=servicios&ots=Ws6B8KnS_o&sig=Qcd3joiXj_NZ16SoqrVbdeq9pS4#v=onepage&q&f=true
- Álvarez-Sandoval, B., Freire-Morales, D., & Gutiérrez-Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Obtenido de Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%c3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%3%a9rrez.pdf>
- Anaya-Tejero, J. J. (2016). Producción. En J. J. Anaya-Tejero, *Organización de la producción industrial* (pág. 17). Madrid: ESIC Editorial.
- Aura Ruano. (25 de 07 de 2016). *Sertrans*. Fonte: Sertrans: <https://www.sertrans.es/transporte-de-mercancias/tipos-de-contenedores-y-su-uso/>
- Aura Ruano. (25 de julio de 2016). *Sertrans*. Obtenido de Sertrans: <https://www.sertrans.es/transporte-de-mercancias/tipos-de-contenedores-y-su-uso/>
- Barrantes, M. G. (2018). Fuentes primarias. Em M. G. Barrantes, *Elementos de estadística descriptiva* (p. (p.42)). San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia (EUNED).
- Beetrack. (15 de 06 de 2021). *Beetrack*. Fonte: Beetrack: <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-integral>
- Beetrack. (15 de junio de 2021). *Beetrack*. Obtenido de Beetrack: <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-integral>
- Belén Álvarez Sandoval, D. F. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Fonte: Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas:

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%c3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%c3%a9rrez.pdf>

Bermeo-Muñoz, J. R. (2018). Competitividad empresarial. En J. R. Bermeo-Muñoz, *El sentido de la competitividad* (pág. 14). Popayán, Colombia: Editorial Universidad del Cauca. Obtenido de

https://books.google.co.cr/books?id=9oawDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+competitividad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20competitividad&f=false

Bermúdez, R. M. (2016). Servicio al cliente. Em R. M. Bermúdez, *Servicio al cliente interno* (p. (p.18)). Bogotá: Ediciones de la U. Fonte:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TSejDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA111&dq=servicio+al+cliente+concepto&ots=pCn5AG5ZOZ&sig=u75XBkIKAh_rUk-cPR3Tn3b86w8#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente%20concepto&f=true

Bernal, L. (12 de Junio de 2018). *ITH*. Fonte: ITH: <https://www.ithotelero.com/blog/como-la-tecnologia-puede-mejorar-la-productividad-de-tu-negocio/>

Cámara de Comercio de Costa Rica. (07 de 11 de 2015). *Cámara de Comercio de Costa Rica*. Fonte: Cámara de Comercio de Costa Rica: http://camara-comercio.com/camara2/wp-content/uploads/2015/11/17_docestadisticasempresas.pdf

Cámara de Comercio de Costa Rica. (7 de noviembre de 2015). *Cámara de Comercio de Costa Rica*. Obtenido de Cámara de Comercio de Costa Rica: http://camara-comercio.com/camara2/wp-content/uploads/2015/11/17_docestadisticasempresas.pdf

Chain, R. (29 de 08 de 2016). *Retos en Supply Chain | Blog sobre Supply Chain de EAE Business School*. Fonte: Retos en Supply Chain | Blog sobre Supply Chain de EAE Business School: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/logistica-externa-la-punta-del-iceberg/>

- Chain, R. (29 de agosto de 2016). *Retos en Supply Chain | Blog sobre Supply Chain de EAE Business School*. Obtenido de Retos en Supply Chain | Blog sobre Supply Chain de EAE Business School: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/logistica-externa-la-punta-del-iceberg/>
- Chakray. (2015). *Chakray*. Fonte: Chakray: <https://www.chakray.com/es/conseguir-una-integracion-empresarial-exitosa/>
- Coalla, P. P. (2017). Gestión de inventarios. Em P. P. Coalla, *Gestión de inventarios* (p. (p.4)). Madrid: Paraninfo. Fonte: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ml5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gesti%C3%B3n&ots=6wt7uyEqDY&sig=4VvvhjC40ZKXP2-DETekBmWSV40#v=onepage&q=gesti%C3%B3n&f=true>
- Coll-Morales, F. (19 de mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/compra.html>
- Coll-Morales, F. (7 de julio de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/compra.html>
- Contreras-Zeron, C. (2019). *Monografías.com*. Obtenido de Monografías.com: <https://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>
- Corrales, J. A. (12 de febrero de 2019). *Rock Content - ES*. Fonte: Rock Content - ES: <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>
- Corrales, J. A. (12 de febrero de 2019). *Rock Content - ES*. Obtenido de Rock Content - ES: <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>
- Dafne. (17 de diciembre de 2019). *El blog de bumeran*. Fonte: El blog de bumeran: <https://www.bumeran.com.mx/noticias/cual-es-la-importancia-de-la-mejora-continua-en-una-empresa/>
- Destinonegocio. (10 de 07 de 2015). *Destino Negocio*. Fonte: Destino Negocio: <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/consejos-para-realizar-una-buena-cotizacion/>

- Drew. (2021). *Drew*. Fonte: Drew: <https://www.wearedrew.co/logistica>
- Drew. (2021). *Drew*. Obtenido de Drew: <https://www.wearedrew.co/logistica>
- Dueñas-Nogueras, J. (2017). Proveedores. En J. Dueñas-Nogueras, *Gestión de proveedores* (pág. 30). Málaga: IC Editorial.
- EAE Business School . (23 de 04 de 2021). *EAE Business School* . Fonte: EAE Business School : <https://retos-directivos.eae.es/cuatro-decisiones-para-mejorar-la-competitividad-empresarial/>
- Equipo Editorial Etecé. (25 de 09 de 2020). *Concepto*. Fonte: Concepto: <https://concepto.de/costo/>
- Equipo Editorial Etecé. (25 de setiembre de 2020). *Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/costo/>
- ESAN Graduate School of Business. (19 de julio de 2017). *Administración | Apuntes empresariales | ESAN*. Fonte: Administración | Apuntes empresariales | ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/que-es-la-estrategia-empresarial-y-como-ella-se-relaciona-con-el-bsc/>
- Escudero-Serrano, M. J. (2019). Logística. En M. J. Escudero-Serrano, *Logística de almacenamiento* (pág. 2). Madrid: Ediciones Paraninfosa. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=log%C3%ADstica+%&ots=8qb0ENJudn&sig=Nnrq7ZMtfTs6lEQzg_xr0QtuS90#v=onepage&q&f=false
- Escudero-Serrano, M. J. (2019). Transporte internacional. En M. J. Escudero-Serrano, *Logística y almacenamiento* (pág. 294). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=transporte+internacional&ots=8qb0ENMojk&sig=elav-tNhGUEDEHBUPZ9ZP1Q3i68#v=onepage&q=transporte%20internacional&f=false>

Eslava-Sarmiento, A. (2017). Distribución. En A. Eslava-Sarmiento, *Canales de distribución logísticos-comerciales* (pág. 23). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6zOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=distribuci%C3%B3n+log%C3%ADstica&ots=FnB4cFE1kH&sig=sT9aV15pCYA-r4YninDau6R8pYE#v=onepage&q&f=false>

Española, R. A. (16 de 6 de 2021). *Diccionario de la lengua española*. Fonte: Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/consecuencia>

Fanjul, E. (2017). *Iberglobal*. Fonte: Iberglobal: <https://www.iberglobal.com/index.php/escuela-de-comercio-exterior/1453-por-que-internacionalizarse>

Fanjul, E. (2017). *Iberglobal*. Obtenido de Iberglobal: <https://www.iberglobal.com/index.php/escuela-de-comercio-exterior/1453-por-que-internacionalizarse>

Flamarique, S. (2019). Almacén. Em S. Flamarique, *Manual de Gestión de Almacenes* (p. 13). Barcelona: ICH Marge.

Flamarique, S. (2019). Almacén. En S. Flamarique, *Manual de Gestión de Almacenes* (pág. 13). Barcelona: ICH Marge.

Galán, J. S. (21 de 02 de 2021). *Economipedia*. Fonte: Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/coste-costo.html>

Galván, M. (8 de noviembre de 2020). *El economista*. Fonte: El economista: <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Comparar-clave-para-ahorrar-y-comprar-mejor-20201108-0041.html>

García, L. A. (2016). Planificación táctica. Em L. A. García, *Gestión Logística Integral* (p. párr.1). Bogotá: ECOE Ediciones. Fonte: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=historia+de+la+log%C3%ADstica&ots=lykWcDxPZe&sig=Fkii5K2IF_U8bDOMG0aT8GAQkgQ#v=onepage&q&f=false

- García, L. A. (2016). Transporte internacional. Em L. A. García, *Logística del transporte y distribución de carga* (p. 21). Bogotá: ECOE Ediciones. Fonte: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8to3DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=historia+de+la+log%C3%ADstica&ots=qBM01xgFh0&sig=6iWvq_fmjDrzUTCakPRSH42cfft#v=onepage&q&f=false
- García, O. L. (2018). Agente aduanero. Em O. L. García, *Diccionario de comercio internacional*. Global Marketing. Fonte: <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/agente-de-aduanas/>
- García, Y. (30 de 01 de 2020). *Thinking for Innovation*. Fonte: Thinking for Innovation: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-analisis-producto-abc-business-tech-logistica/>
- García, Y. (30 de enero de 2020). *Thinking for Innovation*. Fonte: Thinking for Innovation: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-analisis-producto-abc-business-tech-logistica/>
- Gobierno de México. (12 de marzo de 2018). *gob.mx*. Fonte: *gob.mx*: <https://www.gob.mx/agricultura/es/articulos/diversificacion-de-mercados-y-sus-beneficios>
- Gobierno de México. (12 de marzo de 2018). *gob.mx*. Obtenido de *gob.mx*: <https://www.gob.mx/agricultura/es/articulos/diversificacion-de-mercados-y-sus-beneficios>
- Gómez-Barrantes, M. (2018). Fuentes primarias. Em M. Gómez-Barrantes, *Elementos de estadística descriptiva* (pág. 42). San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia (EUNED).
- Gonzalez, M. J. (2018). Cadena de suministro. Em M. J. Gonzalez, *Optimización de la cadena de suministro* (p. (párr.3)). Málaga: IC Editorial. Fonte: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uVEpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=origen+de+la+log%C3%ADstica&ots=ZWkjV08UIa&sig=ErX4KOqz->

cE1Z02pxyPqH9TWDw#v=onepage&q=origen%20de%20la%20log%C3%ADstica&f=false

González, P. (14 de febrero de 2019). *Billin*. Fuente: Billin: <https://www.billin.net/glosario/definicion-apertura-comercial/#:~:text=una%20Apertura%20Comercial,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20Apertura%20Comercial%3F,que%20ten ga%20el%20pa%C3%ADs%20establecidas>.

Grupo Valora. (12 de abril de 2018). *Grupo Valora*. Fuente: Grupo Valora: <https://www.grupovalora.es/blog/beneficios-servicio-integral-logistica/>

Grupo Valora. (12 de abril de 2018). *Grupo Valora*. Obtenido de Grupo Valora: <https://www.grupovalora.es/blog/beneficios-servicio-integral-logistica/>

iContainers. (10 de 07 de 2019). *iContainers*. Fuente: iContainers: <https://www.icontainers.com/es/ayuda/fcl-y-lcl/>

iContainers. (10 de julio de 2019). *iContainers*. Obtenido de iContainers: <https://www.icontainers.com/es/ayuda/fcl-y-lcl/>

Kiziryan, M. (27 de enero de 2021). *Economipedia*. Fuente: Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja.html>

Laboral Kutxa. (04 de julio de 2017). *Laboral Kutxa*. Fuente: Laboral Kutxa: <https://www.bancaparaempresas.com/laboral-kutxa/importante-la-competitividad-las-empresas/#:~:text=Las%20empresas%20competitivas%20son%20las,econ%C3%B3mico%20en%20el%20que%20act%C3%BAan>.

Llamazares-García, O. (2018). Agente aduanero. En O. Llamazares-García, *Diccionario de Comercio Internacional*. Global Marketing. Obtenido de <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/agente-de-aduanas/>

- LÓPEZ, A. I. (2017). Qué Importancia tiene la Logística en la Evolución de la Empresa. *ESIC*, 1. Fonte: <https://www.esic.edu/rethink/management/logistica-un-sector-invisible-pero-con-gran-potencial>
- López, J. A. (2017). Empresas. Em J. A. López, *Fundamentos de la dirección de empresas* (p. párr.1). Madrid: EDICIONES RIALP, S.A. Fonte: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ri2SDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=empresas+&ots=KjVRy87ssF&sig=9K0K4wFNGV1GdSZe31okXzMsWs#v=onepage&q&f=false>
- López, J. (s.f de s.f de s.f). *Gestión en el Tercer Milenio*. Fonte: Gestión en el Tercer Milenio: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v02_n3/desafios01.htm
- López-Iglesias, A. (2017). Qué Importancia tiene la Logística en la Evolución de la Empresa. *ESIC*, 1. Obtenido de <https://www.esic.edu/rethink/management/logistica-un-sector-invisible-pero-con-gran-potencial>
- Martínez-Bermúdez, R. (2016). Servicio al cliente. En R. Martínez-Bermúdez, *Servicio al cliente interno* (pág. 18). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TSejDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=servicio+al+cliente+concepto&ots=pCn5AG5ZOZ&sig=u75XBkIKAh_rUk-cPR3Tn3b86w8#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente%20concepto&f=true
- Meana-Coalla, P. P. (2017). Gestión de inventarios. En P. P. Meana-Coalla, *Gestión de inventarios* (pág. 4). Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MI5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gesti%C3%B3n&ots=6wt7uyEqDY&sig=4VvjhC40ZKXP2-DETekBmWSV40#v=onepage&q=gesti%C3%B3n&f=true>
- Mecalux. (17 de 01 de 2020). *Mecalux*. Fonte: Mecalux: <https://www.mecalux.com.mx/blog/codificacion-mercancias-almacen>
- Mecalux. (17 de enero de 2020). *Mecalux*. Obtenido de Mecalux: <https://www.mecalux.com.mx/blog/codificacion-mercancias-almacen>

- Melero, J. (2017). Logística integral. *TRANSGESA*. Fuente: <https://www.transgesa.com/blog/logistica-integral-que-es/>
- Melero, J. (2017). Logística integral. *TRANSGESA*. Obtenido de <https://www.transgesa.com/blog/logistica-integral-que-es/>
- Merino, J. P. (2015). *Definición.de*. Fuente: Definición.de: <https://definicion.de/trazabilidad/>
- Ministerio de Hacienda. (2013). Agente aduanero. En V. P. Quesada, *Ley General de Aduanas* (p. (p.27)). San José: Editorial digital-Imprenta Nacional.
- Ministerio de Hacienda. (2013). Agente aduanero. En V. Piedra-Quesada, *Ley General de Aduanas* (pág. 27). San José: Editorial digital-Imprenta Nacional.
- Miren Josune Urrosolo Muñoz, E. M. (2018). Comercio internacional. En E. M. Miren Josune Urrosolo Muñoz, *Gestión administrativa del comercio internacional* (p. 2). Madrid: Ediciones Paraninfo. Fuente: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mpBXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=comercio+internacional&ots=Rzf5Dj-ihC&sig=zlDKds1FJqTR_P7ql_ZhjW58HuI#v=onepage&q&f=true
- Mocholí, A. (19 de 12 de 2018). *Ana Mocholí*. Fuente: Ana Mocholí: https://anamocholi.com/importancia-comunicacion-porque-y-como-comunicar/#la_importancia_de_la_comunicacion_en_las_start-ups
- Mora-García, L. A. (2016). Planificación táctica. En L. A. Mora-García, *Gestión Logística Integral* (párr.1). Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=historia+de+la+log%C3%ADstica&ots=lykWcDxPZe&sig=Fkii5K2IF_U8bDOMG0aT8GAQkgQ#v=onepage&q&f=false
- Mora-García, L. A. (2016). Transporte internacional. En L. A. Mora-García, *Logística del transporte y distribución de carga* (pág. 21). Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8to3DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=historia+de+la+log%C3%ADstica&ots=qBM01xgFh0&sig=6iWvq_fmjDrzUTCakPRSH42cfft#v=onepage&q&f=false

Morales, F. C. (19 de mayo de 2020). *Economipedia*. Fuente: Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/compra.html>

Morales, F. C. (07 de 07 de 2021). *Economipedia*. Fuente: Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/compra.html>

Muñoz, J. R. (2018). Competitividad empresarial. Em J. R. Muñoz, *El sentido de la competitividad* (p. (p.14)). Popayán, Colombia: Editorial Universidad del Cauca.

Fuente:

https://books.google.co.cr/books?id=9oawDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+competitividad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20competitividad&f=false

Nacional Monte de Piedad. (25 de febrero de 2020). *Nacional Monte de Piedad*. Fuente:

Nacional Monte de Piedad: <https://www.montepiedad.com.mx/blog/financiamiento-empresas/los-aliados-que-necesitas-para-tu-negocio/#:~:text=Un%20aliado%20es%20aquella%20persona,de%20negocio%20presentes%20y%20futuras.>

Nicuesa, M. (3 de 10 de 2017). *Empresariados*. Fuente: Empresariados:
<https://empresariados.com/tipos-de-empresa-segun-su-capital/>

Nicuesa, M. (3 de octubre de 2017). *Empresariados*. Obtenido de Empresariados:
<https://empresariados.com/tipos-de-empresa-segun-su-capital/>

Nogueras, J. D. (2017). Proveedores. Em J. D. Nogueras, *Gestión de proveedores* (p. (p.30)). Málaga: IC Editorial.

Nuño, P. (10 de 04 de 2017). *Emprende Pyme*. Fuente: Emprende Pyme:
<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-distribucion.html>

Nuño, P. (10 de abril de 2017). *Emprende Pyme*. Obtenido de Emprende Pyme:
<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-distribucion.html>

Palafox, M. Q. (s.f de s.f de s.f). *Herramientas de análisis para la mejora de la calidad*. Fuente: Herramientas de análisis para la mejora de la calidad:

[https://myrnaquirozpalafox.weebly.com/costos-y-tiempos.html#:~:text=El%20tiempo%20optimo%20\(o\)%20es,actividad%20en%20e1%20menor%20tiempo.](https://myrnaquirozpalafox.weebly.com/costos-y-tiempos.html#:~:text=El%20tiempo%20optimo%20(o)%20es,actividad%20en%20e1%20menor%20tiempo.)

Peiró, R. (08 de 04 de 2021). *Economipedia*. Fuente: Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

Peiró, R. (8 de abril de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

Pérez, M. (27 de Enero de 2021). *Concepto definición*. Fuente: Concepto definición: <https://conceptodefinicion.de/calidad/>

Pérez, M. (27 de enero de 2021). *Concepto definición*. Obtenido de Concepto definición: <https://conceptodefinicion.de/calidad/>

Pérez-López, J. A. (2017). Empresas. En J. A. Pérez-López, *Fundamentos de la dirección de empresas (párr.1)*. Madrid: Ediciones RIALP, S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ri2SDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=empresas+&ots=KjVRY87ssF&sig=9K0K4wFNGV1GdSZeq31okXzMsWs#v=onepage&q&f=false>

Prado-Román, A., & Pascual-Nebreda, L. (2018). Servicios. En A. Prado-Román, & L. Pascual-Nebreda, *Marketing industrial y de servicios* (pág. 13). Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gG56DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=servicios&ots=Ws6B8KnS_o&sig=Qcd3joiXj_NZ16SoqrVbdeq9pS4#v=onepage&q&f=true

QuestionPro. (28 de setiembre de 2021). *QuestionPro*. Fuente: QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-conducta-del-consumidor/>

Quiles, J. M. (16 de marzo de 2018). *Clave i*. Fuente: Clave i: <https://www.clavei.es/blog/erp-que-es/>

- Raffino, M. E. (16 de 07 de 2021). *Concepto*. Fonte: Concepto:
<https://concepto.de/transporte-maritimo/>
- Raffino, M. E. (16 de 07 de 2021). *Concepto*. Fonte: Concepto:
<https://concepto.de/transporte-terrestre/>
- Raffino, M. E. (16 de julio de 2021). *Concepto*. Obtenido de Concepto:
<https://concepto.de/transporte-maritimo/>
- Ramírez, J. (01 de 03 de 2021). *Transformación Empresarial*. Fonte: Transformación
 Empresarial: <https://www.pol.com.co/sistema-de-gestion-de-documentos-electronicos-de-archivo/>
- Ramírez, J. (1 de marzo de 2021). *Transformación Empresarial*. Obtenido de
 Transformación Empresarial: <https://www.pol.com.co/sistema-de-gestion-de-documentos-electronicos-de-archivo/>
- Real Academia Española. (16 de junio de 2021). *Diccionario de la lengua española*.
 Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/consecuencia>
- Rojas, J. V. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, (p.2).
 Fonte: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Rojas, J. V. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 2.
 Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Sánchez-Galán, J. (21 de febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/coste-costo.html>
- Sarmiento, A. E. (2017). Distribución. Em A. E. Sarmiento, *Canales de distribución
 logísticos-comerciales* (p. (p.23)). Bogotá: Ediciones de la U. Fonte:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6zOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=distribuci%C3%B3n+log%C3%ADstica&ots=FnB4cFE1kH&sig=sT9aV15pCYA-r4YninDau6R8pYE#v=onepage&q&f=false>
- Serrano, M. J. (2019). Logística. Em M. J. Serrano, *Logística de almacenamiento* (p. (p.2)).
 Madrid: Ediciones Paraninfosa. Fonte:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=log%C3%ADstica+&ots=8qb0ENJudn&sig=Nnrq7ZMtfTs6lEQzg_xr0QtuS90#v=onepage&q&f=false

Serrano, M. J. (2019). Transporte internacional. Em M. J. Serrano, *Logística y almacenamiento* (p. (p.294)). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Fonte: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=transporte+internacional&ots=8qb0ENMojk&sig=elav-tNhGUEDEHBUPZ9ZP1Q3i68#v=onepage&q=transporte%20internacional&f=false>

Solorzano-González, M. J. (2018). Cadena de suministro. En M. J. Solorzano-González, *Optimización de la cadena de suministro (párr.3)*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uVEpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=origen+de+la+log%C3%ADstica&ots=ZWkjV08UIa&sig=Erx4KOqz-cE1Z02pxyyPqH9TWDw#v=onepage&q=origen%20de%20la%20log%C3%ADstica&f=false>

Soto, B. (10 de 04 de 2020). *Gestión. Org.* Fonte: Gestión. Org: <https://www.gestion.org/clasificacion-de-las-empresas/>

Soto, B. (10 de abril de 2020). *Gestión. Org.* Obtenido de Gestión. Org: <https://www.gestion.org/clasificacion-de-las-empresas/>

Soto, B. (10 de 04 de 2020). *Gestion.Org.* Fonte: Gestion.Org: <https://www.gestion.org/clasificacion-de-las-empresas/>

Soto, B. (10 de abril de 2020). *Gestion.Org.* Obtenido de Gestion.Org: <https://www.gestion.org/clasificacion-de-las-empresas/>

Tejero, J. J. (2016). Producción. Em J. J. Tejero, *Organización de la producción industrial* (p. (p.17)). Madrid: ESIC Editorial.

Torres, A. (30 de 06 de 2021). *Psicología y mente.* Fonte: Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/empresas/giro-de-empresa>

- Torres, A. (30 de junio de 2021). *Psicología y mente*. Obtenido de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/empresas/giro-de-empresa>
- Torres, Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Diseño. En Torres, R. Hernández-Sampieri, & C. P. Mendoza, *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (pág. 390). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. Obtenido de https://e-campus.uia.ac.cr/pluginfile.php/393302/mod_resource/content/1/HERN%C3%81NDEZ%20Y%20MENDOZA.pdf
- Torres, I. (20 de octubre de 2020). *IVE Consultores*. Fonte: IVE Consultores: <https://iveconsultores.com/que-es-calidad/>
- Torres, R. H.-S. (2018). Diseño. Em R. H.-S. Torres, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA* (p. (p.390)). Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Fonte: https://e-campus.uia.ac.cr/pluginfile.php/393302/mod_resource/content/1/HERN%C3%81NDEZ%20Y%20MENDOZA.pdf
- Transeop. (19 de 02 de 2021). *Transeop*. Fonte: Transeop: <https://www.scribbr.es/detector-de-plagio/generador-apa/new/webpage/>
- Transeop. (18 de 06 de 2021). *Transeop*. Fonte: Transeop: <https://www.transeop.com/blog/Camion-completo,-origen-y-evolucion/170/>
- Transeop. (19 de 02 de 2021). *Transeop*. Fonte: Transeop: <https://www.transeop.com/blog/LOGISTICA-INTEGRAL-QUE-ES-VENTAJAS/325/>
- Transeop. (19 de febrero de 2021). *Transeop*. Obtenido de Transeop: <https://www.scribbr.es/detector-de-plagio/generador-apa/new/webpage/>
- Transeop. (19 de febrero de 2021). *Transeop*. Obtenido de Transeop: <https://www.transeop.com/blog/LOGISTICA-INTEGRAL-QUE-ES-VENTAJAS/325/>

- Transeop. (18 de junio de 2021). *Transeop*. Obtenido de Transeop: <https://www.transeop.com/blog/Camion-completo,-origen-y-evolucion/170/>
- Urrosolo-Muñoz, M. J., & Martínez-Martínez, E. M. (2018). Comercio internacional. En E. M.-M. Miren Josune Urrosolo-Muñoz, *Gestión administrativa del comercio internacional* (pág. 2). Madrid: Ediciones Paraninfo. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mpBXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=comercio+internacional&ots=Rzf5Dj-ihC&sig=zIDKds1FJqTR_P7ql_ZhjW58HuI#v=onepage&q&f=true
- Villegas, M. (06 de 05 de 2019). *Logisber*. Fuente: Logisber: <https://logisber.com/blog/transporte-aereo-internacional>
- Villegas, M. (6 de mayo de 2019). *Logisber*. Obtenido de Logisber: <https://logisber.com/blog/transporte-aereo-internacional>
- Westreicher, G. (07 de 08 de 2020). *Economipedia*. Fuente: Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/integracion.html>
- Westreicher, G. (7 de agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/integracion.html>
- Westreicher, G. (22 de 07 de 2021). *Economipedia*. Fuente: Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>
- Westreicher, G. (22 de julio de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>
- WSI. (03 de Julio de 2021). *WSI es su aliado en mercadeo digital*. Fuente: WSI es su aliado en mercadeo digital: <https://wsiconecta.com/importancia-de-conocer-al-cliente/>
- Zeron, C. C. (2019). *Monografías.com*. Fuente: Monografías.com: <https://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>

APÉNDICE

1. Describa los posibles procesos que puedan tener las empresas del sector industrial al obtener los servicios de logística integral
2. ¿Por qué cree usted que es importante para las empresas del sector industrial mantener una logística integral?
3. ¿Qué características relevantes cree usted deba tener la logística integral para que pueda funcionar con las empresas del sector industrial?
4. ¿Según su experiencia cuáles impactos cree usted que tienen las empresas del sector industrial al obtener o contratar los servicios de logística integral?
5. De acuerdo a su expertiz que valores agregados le daría usted a los servicios de logística integral para posicionarse mejor en el mercado.
6. Describa la experiencia que ha podido observar bajo este esquema de logística integral al ser incorporado en la empresa.
7. ¿De acuerdo a su experiencia cuáles son los principales retos de una organización al adquirir los servicios de logística integral?
8. Justifique cuáles son las posibles delimitaciones internas y externas que se identifican para llevar a cabo la logística integral
9. ¿Cuáles son los posibles efectos que puedan tener las empresas del sector industrial al implementar los servicios de logística integral?
10. ¿Qué tipos de restricciones piensa usted tienen las empresas del sector industrial al momento de buscar la implementación de los servicios de logística integral?
11. ¿Qué considera usted que necesitan las empresas de ese sector tener para implementar los servicios de logística integral?
12. Qué recomendaciones daría usted para que la implementación de logística integral sea más viable para las empresas