



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**FACTORES CRÍTICOS EN LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL PARA
LA EXPORTACION DE LA EMPRESA AGROVET MARKET S.A., 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

MELGAREJO MOISES, JULIO ROBERTO

ASESORA:

MGTR. ROMANI FRANCO VIVIAN ISABEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MERCADOS EMERGENTES

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) JULIO ROBERTO MELGAREJO MOISES, cuyo título es: FACTORES CRÍTICOS EN LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL PARA LA EXPORTACION DE LA EMPRESA AGROVET MARKET S.A., 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

Los Olivos, 15 de diciembre del 2018.



MGTR. BERTA HINOSTROZA, MIKE
PRESIDENTE



MGTR. ROMANÍ FRANCO, VIVIAN
SECRETARIA



MGTR. MERINO ZEVALLOS, CARLOS
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres, quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional, tal y cual hacia mis hermanos que siempre estuvieron allí, guiándome.

Dedicado con todo cariño a Dinamo, Luna e Igor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en especial a mis padres, por ser constantes con mi educación y a mis hermanos por nunca dejar de creer en mí.

A mi asesora Vívian por toda la ayuda brindada y su gran apoyo.

A la empresa Agroviet Market S.A. y a su personal logístico, en especial a Mónica Portella, Úrsula Retuerto Dagoberto Salazar y Perci Mondragón.

A Dinamo, Luna e Igor, pilares fundamentales en mi vida personal.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Melgarejo Moisés, Julio Roberto con DNI N° 70944683, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Negocios internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2018.



Melgarejo Moisés, Julio Roberto

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A., 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Negocios Internacionales.

En el primer capítulo se presentará la aproximación temática, refiriéndose al marco teórico, detallado en bases teóricas y conceptos acerca de los temas planteados, la formulación de los problemas, justificación y objetivos.

En el segundo capítulo se detallará el método de estudio como el diseño de la investigación, métodos de muestreo, rigor científico, aspectos éticos y análisis cualitativos de los datos.

En el tercer capítulo se indicarán los aspectos administrativos, como los recursos y presupuestos, el financiamiento y el cronograma de ejecución.

Posteriormente las referencias y anexos.

El Autor

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	12
1.1	Aproximación temática	12
1.2	Marco teórico	16
1.2.1	Teorías	16
1.2.2	La logística internacional	18
1.2.3	Caso: Agrovvet Market S.A.	52
1.3.	Formulación del problema	55
1.3.1	Problema General	55
1.3.2	Problemas Específicos	55
1.4.	Justificación del estudio	56
1.4.1	Justificación Práctica	56
1.4.2	Justificación teórica	56
1.4.3	Justificación Social	56
1.4.4	Relevancia	56
1.4.5	Contribución	57
1.5.	Objetivos	57
1.5.1	Objetivo General	57
1.5.2	Objetivos Específicos	57
II.	MÉTODO	58
2.1	Diseño de investigación	58
2.1.1	Teoría fundamentada	58
2.2	Métodos de muestreo	59
2.3	Rigor científico	61
2.4	Análisis cualitativo de los datos	61

2.5 Aspectos éticos	61
III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	62
3.1 Análisis de las categorías	62
3.2 Análisis de la entrevista	64
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS	77
ANEXOS	81

LISTA DE TABLAS

Tabla		Página
Tabla 1	Criterios de expertos	60
Tabla 2	Ficha de análisis documental	62
Tabla 3	Ficha de análisis documental	63

RESUMEN

La presente tesis denominada “Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A., 2018”, teniendo como objetivo general identificar los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.; el proceso de metodología presentó una investigación de tipo cualitativa interpretativa mediante la teoría fundamentada, se trabajó con la área logística operativa de la empresa Agroviet Market S.A. La técnica empleada fue la entrevista semi estructurada, teniendo como instrumento la guía de entrevista; que permitió obtener las experiencias y conceptualizaciones de los sujetos entrevistados. Mediante la investigación, los factores críticos identificados para la empresa Agroviet Market S.A. fueron un total de seis, siendo estos: el tipo de carga, el empaque y embalaje, el transporte, los documentos de exportación, los recursos humanos y los costos. Se concluye que las categorías mencionadas, deben ser consideradas de alta importancia debiendo ser evaluadas al momento de generar el proceso de exportación, ya que son factores necesarios para las actividades logísticas.

Palabras claves: Factores críticos, logística internacional, exportación.

ABSTRACT

The present thesis denominated "Critical factors in the international logistics for the exportation of the company Agrovet Market S.A., 2018", having like general objective to identify the critical factors in the international logistics for the export of the company Agrovet Market S.A.; the methodology process presented an interpretative qualitative research through grounded theory, worked with the operational logistics area of the company Agrovet Market S.A. The technique used was the semi-structured interview, having as an instrument the interview guide; that allowed obtaining the experiences and conceptualizations of the subjects interviewed. Through research, the critical factors identified for the company Agrovet Market S.A. there were a total of six, these being: the type of cargo, the packing and packaging, the transportation, the export documents, the human resources and the costs. It is concluded that the aforementioned categories should be considered of high importance and should be evaluated when generating the export process, because they are necessary factors for logistic activities.

Keywords: Critical factors, international logistics, export.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Aproximación temática

Tras la apertura comercial creada por la globalización, muchas empresas se han sumergido en los negocios internacionales, algunos con la acción de la exportación y otras con la importación. Esto aumentó la cantidad de productos fluctuantes dentro de los mercados internacionales. En el ámbito comercial entre países, las compañías tienen sumo cuidado en estas prácticas, las acciones de distribuir un producto a nivel internacional toma el nombre de distribución física internacional.

La población crece, y a medida que esta incrementa, la demanda por alimentos o mercadería, también; lograr un nicho en el mercado y hacerse de un público cautivo en un ambiente competitivo es muy difícil si solo se brinda un producto sin un valor agregado.

Un factor decisivo en toda organización, que está en el mercado, es alcanzar la competitividad frente a sus semejantes. Las teorías competitivas genéricas dadas por Porter (2015, p.30) refieren que las empresas pueden alcanzar la competitividad solo si estas logran: Liderazgo en costos, diferenciación y enfoque.

El mercado comercial regularmente demanda productos con precios de fácil acceso y de gran calidad; las empresas por su parte buscan trascender más aún que las estrategias, añadiendo un valor agregado que las diferencie del resto; sin embargo para lograr añadir este valor adicional es necesario tener un correcto manejo en los costos.

En cada organización, los departamentos como operación o administración manejan un sistema de costos internos, donde cada uno de estos costos es añadido al costo final del producto. Las empresas hoy en día, poseen diversos tipos de procesos, adecuándose al que le permita reducir los costos, de tal modo que generen una mayor rentabilidad con un costeo limitado y eficiente. La necesidad de poder tener costos bajos ha llevado a las organizaciones a implementar distintos procedimientos donde la calidad del producto no sea afectado por la reducción del costo.

Un sin fin de compañías en todo el mundo ha aplicado estrategias en distintas áreas de gestión o ejecución, muchas veces arriesgando más de lo debido, con resultados que no han sido los que se han deseado.

Muy aparte de lo que concierne al producto, el servicio entregado como valor agregado forma un quiebre entre las empresas, permitiendo diferenciar aquellas que ofrecen más que una mercancía y aquellas que solo venden productos. Este valor adicional define la imagen que tiene una organización, y esta, muchas veces dependerá de que tan bien se realice la entrega de los artículos o con que calidad de servicio las despacha al cliente; uno de los puntos críticos en la entrega de productos es el tiempo de espera, y mucho más aún si se ha pactado una fecha indicada y esta es incumplida; otro punto sensible es el personal que interviene en los procesos, ya que el desconocimiento de alguna actividad desencadenará retrasos en el servicio ofrecido.

Son estas acciones las que inclinarán la balanza al momento de ser nuevamente un proveedor para una empresa, donde entrará a tallar la buena o mala calidad del servicio ofrecido anteriormente, esto repercutirá directamente al área de ventas, y se sabe por ley empresarial que si una compañía no vende, al no tener ingresos, ni rentabilidad, quebrará.

El avance tecnológico y el desarrollo de habilidades gerenciales, ha permitido la implementación de una área, que se encarga directamente de gestionar todos los puntos sensibles aquí mencionados a nivel internacional; poco a poco esta área que solo era dedicada al transporte y distribución de los productos, ha sido la encargada de gestionar la forma idónea de proteger los productos y facilitar los trámites regulatorios y legales.

Es por tanto que en esta área, se encuentran los puntos más sensibles y críticos dentro de una organización, pero a la vez es el área que permite a la empresa lograr la competitividad y ser más rentable.

Diversas organizaciones en el mundo mantienen un área logística de alto rendimiento, y esto tras enfocar los factores críticos que son donde la compañía puede estar arriesgando más. Por tanto, reconocer e identificar estas características sensibles dentro de una organización logística permitirá que una empresa logre disminuir los riesgos, y por ende obtener mejores resultados.

La problemática a investigar se centra en el sector logístico internacional, referido al área de exportaciones, se desea identificar cuáles son los factores críticos de la empresa Agrovet Market S.A., de modo de conocer qué factor o factores son los más sensibles o fluctuantes para de tal modo enfatizar el cuidado y seguimiento que se debe realizar.

Para tener una mejor comprensión analítica de la investigación, se detallan algunos estudios que han sido evaluados, los que se presentan a continuación

Urday y Cebreros (2017) en su tesis para obtener la licenciatura denominado “La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra”, desarrollado en Perú, teniendo como objetivo general el determinar la influencia de las acciones logísticas en la competencia de las pymes del ámbito de construcción que importan maquinarias, herramientas y equipos en el distrito de Puente Piedra, enfocado en un estudio cualitativo y cuantitativo, siendo no experimental; concluye de acuerdo a su hipótesis, que la gestión logística tiene influencia en la competencia de las pymes en el ámbito de construcción que importan maquinarias, herramientas y equipos del distrito de Puente Piedra.

Molina (2017) en su tesis para obtener la licenciatura, “Análisis de la distribución física internacional y el proceso de marketing en Corpneumatics, S.A. de C.V. (México)”, realizado en México, tiene como objetivo principal analizar la distribución física internacional en el caso de importación y el proceso de marketing de componentes neumáticos en Corpneumatics, S.A. de C.V. (México), teniendo como enfoque de investigación cuantitativa, con el tipo descriptiva – de campo; la investigación concluye que un conocimiento adecuado sobre la DFI por parte de las empresas aumenta la eficiencia, la eficacia y efectividad en el proceso de la cadena de DFI de Corpneumatics, S.A. de C.V., y también contribuye a generar un mayor equilibrio de la Balanza de Pagos entre los países.

Díaz (2016) en su tesis para obtener el título de contador, denominado “Efecto de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora y comercializadora de alimentos Ninalac SAC del distrito de tongod – Cajamarca en el periodo enero-junio 2015”, desarrollado en Perú, teniendo como objetivo principal, enfocado bajo una investigación cuantitativa correlacional , con diseño transeccional correlacional – causal; concluyendo que dicha empresa no desempeña un correcto manejo logístico en sus actividades operativas, esto tras hallar la no necesidad de incurrir en costos generados en la actual gestión, encontrando como punto crítico la actividad de aprovisionamiento del insumo primario que conlleva a un costo no necesario de S/19,590 por semestre y el

proceso de distribución por transporte, con el importe de S/1,114 en la misma cantidad de tiempo.

López (2016) en su tesis para obtener el grado de magister, titulado como “Planeación del aprovisionamiento en una franquicia de restaurantes” desarrollada en México, realizada bajo un enfoque cuantitativo y documental, teniendo como objetivo principal determinar un modelo para abastecer de productos sumamente necesarios en la planta para no tener variaciones negativas de insumos primarios, disminuyendo los costos incurridos por almacén, tratar de no incurrir en faltas con penalización material como económica como resultado de ineficacias en la emisión de productos primarios como manufacturados. Concluye que la empresa investigada no posee un correcto manejo de sistema logístico por lo que influye tanto en sus costos como en la calidad del servicio, aunque si bien es cierto la empresa planea incrementar las sedes, estas deberán realizarse cuando se obtenga la mejora en el manejo de la organización logística, ya que de no hacerlo, seguiría habiendo rupturas de stock o costos elevados.

Jácome (2016) en su tesis para obtener el título de ingeniería, titulado como “Análisis de la cadena logística para la optimización de costos en los procesos de exportación de muebles de madera hacia florida de la empresa Cumanda design, Guayaquil” realizada en Ecuador, teniendo como objetivo general, analizar la organización logística de la compañía Cumanda Design mejorando de tal modo la realización de costos en la operación de exportación, su investigación está enfocada cualitativa – descriptiva. Concluye su investigación indicando que la falta de personal capacitado para las áreas de operación ha generado un problema rotundo dentro de la empresa, además de ello, la poca organización de funciones no permite una correcta gestión en los contratos, debido a que no existe experiencia previa referido a ellos.

Jiménez (2015) en su tesis para obtener la licenciatura, “Costos logísticos y exportación de joyas de plata de Huancayo al mercado italiano en el periodo 2008-2014” realizada en Perú, tiene como objetivo principal determinar si existe una relación positiva entre los Costos Logísticos y Exportación de Joyas de Plata de Huancayo al mercado italiano en el periodo 2008 - 2014; el trabajo fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, con el tipo de estudio correlacional; la investigación concluye con la confirmación de su hipótesis concerniente al objetivo, existiendo una relación entre los costos logísticos y la

exportación, exactamente en la cantidad demandada, ya que los costos influyen en el precio internacional, siendo una variable para la cantidad a exportar.

Sadouskaya (2017) en su tesis para obtener el grado de bachiller, “Adoption of Blockchain Technology in Supply Chain and Logistics” realizada en Finlandia, enfocada cualitativamente analizada documentalente, tiene como objetivo general establecer los beneficios prioritarios del uso del Blockchain en la cadena logística de suministros. Concluyendo que las organizaciones en el mundo dudan mucho sobre el uso del blockchain en las empresas, sin embargo el uso de este sistema permitirá una mejora financiera de los métodos de cadenas logísticas, ya que dará una eficiencia rentable a las empresas.

Muhammad (2016) en su tesis para obtener la licenciatura, “Supply Chain Management, Case Importing Footballs from Pakistán” realizada en Pakistán, tiene como objetivo general exponer una idea efectiva y rentable de generar la importación de mercancías de Pakistán con destino a Finlandia, enfocada cualitativamente, concluye indicando la relevancia de la toma de decisiones y de mantener una información transparente de los factores que permiten la iniciativa del emprendimiento de un negocio, tanto a nivel operativo, como logístico, ya que éste influye en los precios y costos de transporte.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Teorías

Para la investigación realizada se usaron las siguientes bases teóricas, de modo que se tenga una fuente fiable que sustente las ideas dentro del estudio y éste, a la vez, tenga un argumento conciso.

A. Teoría de la ventaja competitiva

Porter (2006, p.51) refiere que la ventaja competitiva permite una defensa rentable frente a las empresas que no manejan o controlan sus gastos o costos, de la misma manera, es una estrategia persistente, ya que mediante el correcto uso de los recursos y aprovechamiento de las oportunidades, se podrá obtener una rentabilidad a gran escala.

Del mismo modo, la implementación de esta estrategia permite el desarrollo de tres estrategias genéricas, cada una de ellas es única y distinta a otra, ya que provee al ente ejecutante diversos beneficios, así como competencias.

Dado el caso, la ventaja genérica del liderazgo en costos, así mismo como indica literalmente el nombre de esta, permite obtener un costeo óptimo tanto de producción como distribución, además de ello, la reducción de costos no significa pérdida de utilidad o ganancia, ya que se busca más que tener un insumo a bajo precio, una materia prima de alta calidad pero con el costo reducido por la cadena logística, como el transporte, almacenamiento o manipuleo.

La siguiente estrategia genérica de Porter hace referencia a la Diferenciación, la cual incluye una estandarización de calidad por encima de la competencia, quizás no signifique a un precio módico, pero si una calidad insuperable. Esta estrategia no es aplicada usualmente en productos de consumo masivo, ya que haría uso de un valor agregado en demasía, causando si bien es cierto, mayor atracción a público, pero una elevación del costo.

Por último, la estrategia de enfoque indica la focalización, donde no interesa mucho el costeo, ni la calidad, sino el público a quien se dirige. Tomando como ejemplo a la marca de autos deportivos Porsche, donde todos los coches que éste fabrique solo son dirigidos a quienes tengan la pasión o gusto de adquirir este tipo de automóviles.

Por tanto, la aplicación de las estrategias son ejecutadas de acuerdo a la misión o visión que tenga la empresa, y pueden ser aplicadas a cualquier rubro que las compañías deseen optar.

B. Teoría clásica del comercio internacional

Según Lugones (2008 p.23.), refiere que esta teoría tiene por misión aumentar la riqueza de las naciones, con el efecto principal de aumentar el tamaño del mercado fluctuante internacional, de modo que con la división del trabajo, especialización y la productividad, cada estado que genere una cooperación con otro, obtendrá recursos y una buena relación comercial.

Por tanto la teoría en mención, permite un mayor ingreso económico con la coayuda de diferentes entes (productores, distribuidores, operativos), de modo que facilite

el costeo de ciertos insumos o mano de obra, teniendo un producto final de precio y calidad elevada pero que beneficie a todas las partes involucradas.

C. Teoría del ciclo de vida del producto

Barrios (2017 p.5.), indica que un producto tiene distintas etapas en lo que corresponde su tiempo de vida comercial y a la vez, su valorización.

Pasando desde la introducción del producto hacia el mercado, donde su valor varía de acuerdo a las estrategias que se apliquen, entre ellas entran a tallar el marketing, costeo, diferenciación. Posterior a ello, la etapa de maduración, donde ya con la aplicación de las estrategias, el producto ha logrado posicionarse en el mercado y a la vez ya posee un público cautivo; sin embargo, tiempo después si las formas de empuje, no han logrado mayor resultado que el obtenido anteriormente, el artículo pasará a declive, siendo esta la última etapa, donde pierde a sus cotidianos clientes, y para tal entonces, ya han surgido productos con un mayor valor agregado.

D. La nueva teoría del comercio internacional

Steimberg (2008 p.24.), define que las economías a gran escala, logran tal posicionamiento con el apoyo mutuo de los demás países, de modo que cumplen un requisito necesario, que es la importación de productos, para luego terminar exportando otro producto.

Es decir, posee ciertos rasgos parecidos a las estrategias comparativas y absolutas, destacándose de ellas porque son aplicadas para la organización internacional, en la ejecución de medidas de cooperación, como la especialización.

1.2.2 La logística internacional

A. Definición

Según Carro y González (2013, p.4) refieren que la logística tiene las funciones de planificación, operación, control y hallar oportunidades de optimización del proceso de circulación de materiales (esto incluye productos, insumos), información, servicios y dinero. Además es la función que regularmente realiza actividades de aprovisionamiento y suministro y es nexo entre estas y los clientes finales o distribución.

Teniendo como objetivo principal satisfacer de manera perenne la demanda en cuestión de cantidad, calidad y oportunidad al menor costo que sea posible para la organización.

Para algunas empresas la logística solo se plantea a realizar dos acciones principales, una de ellas en la realización de colocación del producto en el punto de venta y la otra acción es si esta es gestionada correctamente, aportará ventajas competitivas para la compañía que lograrán un mayor desarrollo empresarial.

La logística netamente está incluida en cada área de la organización general, ya que es directamente participe de todas estas, dando por ejemplo una empresa comercial, que disponiendo de dos áreas principales, como producción y ventas, la logística estará dispersa entre ellas interviniendo en actividades de suma importancia en cada una de ellas, tomando como primer escenario el área de producción, las tareas logísticas estarán referidas a la gestión de los materiales, aprovisionamiento de los insumos primarios, almacenamiento de las materias manufacturadas o semimanufacturadas y planificación las acciones referidas a la misma producción en sí.

En el segundo escenario, la área de ventas tendrá las siguientes actividades logísticas, referidas a distribución y transporte de los productos hacia los puntos objetivos para ser comercializados, así como el servicio post venta, para un correcto soporte con los clientes.

Por otro lado Rozo (2014, p.12) concluye como concepto de la definición contemporánea de la logística, la consideración de un número amplio de tareas y actividades con relación administrativa de la circulación de materiales o información que están involucrados en la creación beneficiosa de tiempo, forma y cantidad, y posesión tanto dentro y entre las compañías y para la población, por mediación de la planificación estratégica logística, la operación administrativa infraestructural, y el proceso administrativo de los recursos y roles.

Esto indica que todas las actividades que tenga la empresa deben estar correctamente gestionadas y a la vez estar bajo regímenes de procesos, dando como resultado un mejor control en las tareas realizadas, disminuyendo pérdidas tanto de insumos (mermas), tiempo (costo de oportunidad) y calidad (eficiencia).

Del mismo modo, Martín-Andino (2006, p.6), refiere que la logística es la actividad empresarial que tiene el cargo de movilizar el bien correcto, en el lugar indicado, en cantidades correctas y calidad condicionada, en el tiempo exacto y con el menos costo posible.

Uno de los puntos clave de la logística es el tiempo, y como éste puede ser un factor decisivo para la competitividad y la supervivencia empresarial, es por tanto que primar los tiempos de entrega y distribución, mediante el uso de Just in time, hace que las empresas logren la diferenciación de sus competidores.

Por consiguiente, la logística es un proceso complejo completo referido a nivel general incluyendo gestión u operación, donde se busca la eficiencia y eficacia de las actividades de adquisición, manipulación, almacenaje, inventariado, distribución y atención al cliente, no siendo todas necesarias, ya que dependerá del rubro a emplearse, de modo que se realice un correcto manejo de las mercancías.

A nivel internacional, Barbá (2012, p.35), refiere que la logística denominada distribución física internacional (DFI) cuando tiene relación exterior, se desarrolla siguiendo la gestión de colocar un producto en el mercado comercial internacional, obedeciendo lo establecido por vendedor como comprador. Además, tiene como principal objetivo, disminuir máximamente los costos, tiempos y el riesgo que se puedan dar durante todo el proceso, dese el punto de salida (origen) hasta el punto de llegada (destino).

Para poder cumplir con este proceso a nivel internacional son necesarias diversas actividades, las cuales deben ser gestionadas, analizadas y realizadas eficientemente, ya que cada país de destino y/u origen tienen diversas barreras no arancelarias y no acatar lo establecido puede llevar a multas o penalidades.

B. Cadena de suministro

Conforme con Barbá (2012, p.19), la cadena de suministro engloba un conjunto de actividades para estratégicamente generar el intercambio y posicionamiento de insumos, materiales, artículos, servicios, productos manufacturados, semi-manufacturados y de logística inversa, no teniendo solo la limitación a bienes tangibles, ya que además de ello, también se genera el intercambio de información desde la obtención de la materia prima, inicios de producción, o compra si se es un distribuidor, hasta la entrega final con el consumidor.

Este sistema en especial busca la obtención de un costeo bajo, sin perder calidad y sin descuidar el servicio al cliente. Lo cual se ve reflejado en la comunicación directa de eslabones, así como el flujo de información que se maneja. Este proceso, no solo tiene como finalidad la disminución de costo, sino que a la vez, genera relaciones a largo plazo, teniendo en si lazos duraderos entre proveedores y distribuidores, generando la cooperación mutua, proyectándose una alianza estratégica.

Las actividades en la cadena de suministros, son diversas de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Aprovisionamiento

El aprovisionamiento marca en la empresa un punto estratégico, debido a que de esta acción dependerá el producto con el que se trabaje, o los bienes que se transformen, a la vez, se indica estratégico porque si se realiza una correcta gestión de compra y una exhaustiva supervisión de calidad de proveedor, se tendrá un excelente material para la producción o venta.

En consenso con Rozo (2014, p.27), el aprovisionamiento es el área clave para las organizaciones e incluye en ella el dinamismo de funciones por las relaciones con los proveedores en el mundo global, resaltando como función prioritaria la adquisición de materia primaria para el proceso productivo, y operativo de las actividades sensibles de la organización.

Esta área además, es una de las primeras en generar alianzas estratégicas, ya que una buena relación comercial con el proveedor, permitirá a la empresa tener un producto de alta calidad y a un tiempo competitivo. Esto indica a la vez, que el sub área de compras, es de un punto clave para el desarrollo de dichas relaciones.

De este modo, Carro y González (2013, p.11), indican que los procesos de compras tienen efecto directo en la gestión de aprovisionamiento, ya que a través de éste se incurre en la selección de fuentes, se determina la cuantía adquisitiva, el momento de adquisición y la planificación productiva.

Tras esta mención, se puede indicar que las actividades de compras están relacionadas con el aprovisionamiento, y son dentro de ella un punto sensible para efectuar

una supervisión minúscula, de modo que se eviten problemas o se disminuyan errores al momento de generar las adquisiciones.

Almacenamiento

Rozo (2014, p.57), define al almacenamiento como un espacio físico propiamente donde se mantienen guardados los inventarios de la compañía, los que son imprescindibles para no caer en el desabasto debido a la nada conocida línea de demanda, por ende, el almacén debe ser un lugar distribuido y correctamente organizado, de modo que faciliten las órdenes de pedidos y el inventariado.

Para Martín-Andino (2006, p.23), el almacén es un espacio de la empresa físico económica, basado en los productos, la cual solo aporte rentabilidad nula o negativa.

Esto por consiguiente es algo real, debido a que el almacenamiento siempre es un costo, ya que no produce ningún bien, ni económico ni financiero o añade valor al producto, pero sin embargo es un costo necesario, pues en él se alberga los productos cuando no son vendidos, o se abastece la organización para suplir una demanda a futuro.

Carro y González (2013, p.32), definen que los costos del almacén radican en el costo de las instalaciones, del espacio, manipulación y la tenencia del stock.

Por tanto, los costos del almacén más aún que éste mismo, suponen puntos sensibles, sujetos de gestión para evitar un sobrecosto o a la vez la supervisión de los procesos de almacenaje, ya que se puede incurrir en un problema de productos.

Es ante ello, que muchas veces en las actividades empresariales, diversas compañías estratégicamente optan por la tercerización de un almacén, que a la vez, otorgue seguridad de a las mercancías. Esto es resultado de la negación en la compra de un espacio físico únicamente para almacenamiento, pudiendo crear una alianza con un almacenero, que resguarde las mercancías a un costo mucho menor que supone la adquisición de espacio y el pago de impuestos prediales.

Inventario

Para Martín-Andino (2006, p.110), es el conglomerado de todos los productos que, ya sean por su finalidad o nivel de acabado, se usan o son resultado propio de los procesos de producción; a la vez, son la limitación entre el área de procesos y los pedidos de los clientes, siendo por esto, el factor estabilizante. Siendo esto material de gestión para el área

de finanzas o producción, para la toma de decisiones, si se desea liberal capital o mantener stock para los pedidos a futuro.

En todo caso, se resalta una relación entre inventario y stock, teniendo un concepto de Carro y González (2013, p.11), donde indican que el inventariado tiene como función principal el de proporcionar la disponibilidad de los bienes o servicios que requiere los clientes o demanda.

Por tanto, tener un apto sistema de inventarios permitirá abastecer a la demanda con los productos que se tengan, de modo que se den por satisfechos los pedidos realizados. Como consecuencia, es necesario un correcto sistema de inventario para evitar un mal manejo de información y por ello un error de pedido y un cliente insatisfecho.

Transporte y distribución

Para Carro y González (2013, p.11), el transporte resulta necesario incondicional para toda organización para la actividad de traslado de productos, bienes, materias primas o materiales, así también como los productos terminados o finales.

Los mismo autores refieren que los costos producidos por este proceso, es el más importante dentro de los costos logísticos, ya que inmerso en este factor, se hallan puntos sensibles como, el lugar de origen y el lugar de destino, el tipo de mercancías, la modalidad empleada para el transporte, el peso de los productos y las distancias a recorrer.

Ballou (2004, p.162), indica que un sistema de alta eficiencia económica en el transporte, contribuirá a una mejor escala creciente de producción y a la disminución de los precios en los bienes.

Esto refiere que mientras mayor sea la eficiencia que se tenga en cuestión de la actividad de transporte, se obtendrán mejores resultados para la empresa, resaltando los niveles de producción debido a una cercanía mayor con los productos y tal cual, si los costos son menores, el precio será más competitivo.

En la cadena de suministros, el transporte es en su mayoría de casos, terciarizados, ya que disminuye en alto grado el costo de la adquisición de una unidad y su tiempo muerto de uso, o el combustible a emplear, mantenimiento, etc. Por tanto, tener un aliado estratégico de transporte, es la mejor alianza que se pueda crear, ya que no solo se tendrá un servicio personalizado, sino una atención de calidad.

Servicio al cliente

El servicio al cliente, está referido como actividad post-venta como acción de soporte y a la vez como actividad de fuerza de venta, refiriendo la actividad mayormente a la entrega de los pedidos, presentación, tiempo de espera, calidad de productos y servicio de distribución. Teniendo como punto sensible la presentación y el servicio de distribución, debido a que mientras menor sea el tiempo de espera y la presentación sea la eficaz, los atributos del producto tendrán poco valor frente a su publicidad.

Carro y González (2013, p.11), refieren que el servicio al cliente centra el nivel de respuesta y la calidad que han de tener todas los procesos dentro de las actividades logísticas.

Por tanto, todas las tareas logísticas están enfocadas a reducir la incertidumbre del servicio al cliente, de modo que se brinde un servicio y producto de alta calidad, que incluye una realización exacta de las actividades. Es la última cadena en la cadena de suministros, ya que es la recopilación y retroalimentación de todos los procesos realizados.

Costos logísticos.

De acuerdo con Carro y González (2013, p.30), los costos logísticos son una de los procesos más sensibles en la creación y ejecución de los sistemas logísticos, y es a la vez, la actividad que no posee una definición concreta o un entendimiento referido a la estructuración de sus costos. Refieren que las acciones contables de las empresas no proporcionan la información completa y veraz acerca de los costos que deben ser englobados como costos logísticos. Como punto adicional, estos costos están ocultos en el transporte o manipulación, teniendo esto mucha relación con la eficiencia y eficacia de los procesos, sean productivos u operacional.

Entre los costos logísticos ocultos, se tiene: aprovisionamiento, costos de almacén, costos de inventario, costo de transporte y distribución de productos terminados y costo de recursos humanos.

Son estos costos los que generan un mayor valor al producto, es por ello, la necesidad de un sistema eficiente que no eleve el costeo, haciendo el precio competitivo.

C. Logística en el Comercio Internacional

A nivel internacional, el proceso logístico toma el nombre de distribución física internacional, ampliando los paradigmas logísticos. Es indispensable resaltar que la logística internacional es el mayor nexo entre los países y regiones, no solo generando el movimiento de mercancías tangibles, sino a la vez, riquezas de índole informática, tecnológica y cultural.

Cada país tiene diversos métodos y prácticas logísticas, y es por ello que cada estado tiene un mejor resultado en lo que concierna a la distribución de productos y competitividad de costos. Entre estas zonas más resaltantes están los aeropuertos y puertos marítimos, teniendo un menor rango los terminales terrestres, esto debido, a que una conexión internacional de continente a continente es realizado en su totalidad por mar o aire, ya que existe la separación geográfica por mares.

Sin embargo, un aeropuerto o puerto marítimos que sean especialmente para procesos de logística internacional o nacional son denominados ZAL (Zona de Actividades Logísticas), HUB'S, CT (Centros de Transporte), etc.

C.1. Plataformas logísticas

Para Molins (2011, p.7), las plataformas logísticas son zonas exclusivamente creadas para el desempeño de procesos relacionados con el transporte, distribución y logística de productos en el flujo nacional o internacional.

Estas plataformas son especial concebidas cuando en un estado se manejan una gran cantidad de tráfico de mercancías, esto con el fin de tener un mejor control del ingreso y salida.

Según Barbá (2012, p 11), las plataformas logísticas tienen diversos objetivos en su funcionamiento. Estos son:

- Ser un punto atractivo para los sectores industriales y consumo, por lo que se debe contar con un eficiente sistema de comunicación, tanto con los procesos de transporte, en ámbito general, como son los puertos, estaciones ferroviarias, aeropuertos, y terminales multitransporte).
- Tener un alto nivel de manejo de las mercancías pesadas, de modo que a través de sistemas unificados, se pueda realizar una vía de transporte especial, evitando el

acceso a carreteras de uso público, disminuyendo la demora por la congestión que puede darse y de ese mismo modo, evitando la ruptura de entrega de mercancías.

- Hacer uso efectivo de las unidades de transporte, con la finalidad de poder aprovechar al máximo la utilidad de cada uno de ellos.
- Mantener un soporte a las cargas, de modo que se ofrezcan las operaciones de embalado, rotulado, etiquetado, recojo, distribución, almacenamiento y seguimiento informático.
- Ser un nudo de enlace para las plataformas logísticas, de modo que se pueda generar un apoyo multilateral para todos los sistemas de transporte.

Operador Logístico

Para Molins (2011, p.8), un operador logístico, es aquel que realiza operaciones de soporte, sea de transporte, almacenamiento, facturación, etc. Es decir, puede realizar acciones auxiliares de producción, aprovisionamiento y distribución.

También denominado, “Outsourcing”, tiene el deber de realizar las actividades indicadas teniendo en cuenta el plazo y lugar indicado, además del costo más bajo. Gestionar los procesos con un operador logístico, tiene distintas ventajas, entre ellas:

- Amortización de costos, esto debido a que los operadores logísticos pueden obtener costos bajos por la cantidad de mercancías a transportar o almacenar, dependiendo de la clientela que maneje.
- Flexibilidad y servicio, ya que el contrato puede finalizar al terminar la vigencia, además la red distributiva puede variar sin necesidad de intervenir aspectos referidos a la empresa contratante.

En la logística internacional relacionado con los sistemas de comercio existen dos intervinientes que se encargan tanto de sistemas logísticos como documentarios, siendo parte de la distribución física internacional, ya que son nexos entre vendedor y cliente.

Agentes aduanales

Los agentes aduanales según Daniels, Radebaugh y Sullivan (2014, p.504), son aquellos encargados de la supervisión de los productos en los puertos, terminales o aeropuertos internacionales, dedicados íntegramente a las mercancías. Las funciones que puedan desempeñar en las exportaciones e importaciones son distintas, pues tienen como fin velar

por la gestión de valorización de los productos, documentación comercial, limitaciones de origen y el pago de los derechos arancelarios.

La función puede en ciertas ocasiones o escenarios obstaculizar un proceso de exportación o importación, dependiendo del alcance o conocimiento que una empresa pueda tener para ciertos procedimientos, para tal caso, se puede contratar los servicios de un agente aduanal, para la facilitación de los procesos de aduana y un correcto soporte para el cumplimiento de las tareas de índoles obligatorio.

Agentes de carga

Los agentes de carga son los intermediarios internacionales entre vendedor – comprador, ya que son los encargados de trasladar la mercancía hacia el generador de la compra en el extranjero. Estos pueden ser elegidos tanto por el exportador o por el propio importador, teniendo en cuenta el precio y la eficiencia de esta.

Para Daniels, Radebaugh y Sullivan (2014, p.506), los agentes de carga también son conocidos en los negocios internacional como los agentes de viaje de la carga y son los responsables de hallar métodos efectivos de transportar la carga por el medio más rápido y barato, por tanto en sus funciones se encuentran las de encontrar la óptima ruta para el desplazamientos de los productos desde el punto convenido con el vendedor, sea planta de fabricación o almacén portuario o extra portuario. Para esto, el agente de carga debe gestionar el lugar de almacenamiento, verificar todos los documentos financieros, obtener las licencias necesarias de exportación, elaboración de documentos especiales de exportación entre otros.

Es decir, el agente de carga es el facilitador por excelencia entre vendedor y comprador, ya que facilita tanto documentación como transporte hacia el importador, además de eso genera estos procesos de manera eficiente y eficaz.

Ambos agentes son facilitadores de la logística en el ámbito internacional; sin embargo existen niveles de operadores logísticos, y cada uno de ellos, poseen actividades dependiendo de la integridad de trabajo que se desee. Estos niveles son:

First Party Logistics (1PL)

Es el nivel básico de subcontratación, donde solo se emplea la actividad logística de distribución o transporte; básicamente este nivel contiene a las agencias de transporte.

Second Party Logistics (2PL)

Este nivel ofrece las actividades de transporte, al igual que el primer nivel, con el valor agregado del almacenamiento, de modo que integralmente, genera el transporte de mercancías y su almacenado. Usualmente estas acciones solo son realizadas a nivel nacional.

Third Party Logistics (3PL)

Este tercer nivel realiza las mismas acciones que el 2PL, añadiendo a ello un servicio más personalizado, es decir la gestión del transporte y almacén, permitiendo a este poder tomar decisiones de distribución hacia los clientes.

Fourth Party Logistics (4PL)

Este nivel se caracteriza por no tener recursos tangibles que ofrecer, tal como transporte o almacenamiento, sin embargo, es la responsable de la cadena de suministro, tanto de la correcta gestión y desarrollo. Resaltando además, que el encargo del transporte y distribución sigue siendo el 3PL, no habiendo otro PL de mayor integración.

Fifth Party Logistics (5PL)

El quinto nivel, es la integración del 3PL y el 4PL, es decir, realiza la gestión de cadena de suministro y a la vez genera la distribución y almacenamiento.

C.2 Comercio internacional - exportación

En el comercio internacional se encuentran todos los sujetos que generan las acciones de compra y venta, así como actividades auxiliares (aseguramiento de mercancías) y el soporte documentario.

Este proceso no es actual, ya que siempre se ha generado la compra y venta de productos entre países; sin embargo, no es hasta finales del siglo XX, donde se enfatizan los procesos de exportación e importación, en especial los estados de economía emergente. Esto debido a la intervención de organismos internacionales, que a través de los años han estado creando políticas y leyes a favor del comercio y su facilitación.

En la actualidad las empresas desean intervenir en los negocios internacionales enérgicamente, sea en posición de exportación o importación, ya que estas prácticas generan grandes ingresos, creando no solo riqueza para el empresario, sino a la vez,

aumentando el porcentaje de empleo, elevando el PBI nacional, entre otros; de modo que evitan la dependencia del mercado nacional.

Según Daniels, Radebaugh y Sullivan (2014, p.482), refieren que las empresas han ingresado a los negocios internacionales, sea mediante la modalidad de exportación o importación tienen un riesgo mínimo empresarial, ya que se requiere un compromiso bajo de recursos, y mejoran los aspectos del mercado, haciéndolo flexible.

Es por ello, que mientras existan más sujetos en el mercado internacional, habrá una mayor diversificación de proveedores o compradores, no solo obteniendo mejores productos de alta calidad, sino a la vez se tendrá un coste bajo, lo que muchas veces no logra hallarse en el mercado nacional.

Exportación

La exportación es el proceso de venta internacional, teniendo por finalidad el envío definitivo de las mercancías hacia el extranjero. Para poder generar este envío, es necesario diversas actividades auxiliares y documentales, tal y cual son los permisos a requerir dependiendo del producto, estándares indicados por el cliente, presentación exigida por el comprador.

Para Appleyard y Field (2003, p.184), las exportaciones son un promotor del procomercio para la producción, es decir que impulsa las etapas productivas de un país de modo que aumenten las tasas de empleo o rotación de inversión nacional.

Por otro lado, Daniels, Radebaugh y Sullivan (2013, p.483), indican que la exportación es la puesta en venta de servicios, propiedad intelectual o bienes elaborados o gestionados por una compañía en un país hacia clientes que radican en otro país.

Ambos autores, refieren que las exportaciones dan como resultado un aumento en la productividad de las empresas, además de ello, este aumento productivo también significa mayores puestos de trabajo, y en fines comerciales, implica la venta de mercancías de una empresa hacia otra ubicada en el extranjero. Existen 3 tipos de exportadores, y cada una de ellas, varía en el volumen y constancia de envíos.

Exportadores ocasionales

Son aquellos exportadores que investigan el mercado internacional de manera pasiva, no ven en esta actividad una estrategia de suma importancia para la empresa. Han logrado el

envío de productos, no en grandes cantidades, ya que enfatizan la mayoría de su producción al mercado nacional.

Exportadores regulares

Aquí se encuentran las empresas que tienen una estrategia de ventas de modo agresiva hacia los mercados internos o externos, de modo que puedan abarcar los niveles más altos de venta. Son quienes manejan un alto nivel de experiencia en relación de tecnicismos, prácticas, y documentaciones. Estas empresas plasman la exportación como una actividad promotora de producción, estratégica y rentable.

No exportadores

Las empresas ubicadas en este nivel, no tienen la intención de generar a corto, mediano o largo plazo los procesos de exportación, sea por desconocer las actividades a realizar o por el temor de la aceptación del producto. Estas empresas crecen de modo regular en su mercado interno, algunos de los productos que se comercializan tienen un corto poder de competitividad en el extranjero, así mismo existen productos de talla internacional, pero los empresarios no desean empezar con pruebas de ventas internacionales.

Ventajas de la exportación

Las razones para iniciar las exportaciones varían de acuerdo a los fines que tiene la empresa, pudiendo ser el crecimiento rentable, la ampliación de la imagen comercial, amortización de los costos generados en producción o coste interno; en el comercio internacional, los riesgos llegan muchas veces a crear una perspectiva de temor en los exportadores, ya que se teme la pérdida de las mercancías, de clientes e imagen empresarial; sin embargo, hoy en día, cada país promueve la exportación no solo a través de incentivos comerciales (Drawback), sino a la vez, capacita a los exportadores e informa de los procesos que conlleva esta actividad, de modo que conozca todo el circuito de procedimientos, permitiendo concretar la exportación.

Rentabilidad

De manera concreta, la principal ventaja de generar exportaciones es el aumento de capital, esto debido al volumen de ventas realizadas, los precios ofrecidos en el mercado exterior, tipo de cambio en el país de destino. La variable de vida del producto no quiere decir lo mismo en ambos mercados, ya que mientras en el mercado interno, la competencia crece a

medida que la mercancía posee más tiempo, a nivel internacional, el artículo puede tomar un precio mayor, teniendo o no mayor competencia.

Productividad

La exportación permite un crecimiento dinámico en la cantidad de productos vendidos, esto debido al precio y calidad, esto como resultado de la distribución de los costos de transporte o compras, a la vez, es usada la capacidad completa de producción. A nivel internacional, las empresas exportadoras, son conocidas tanto por clientes y competidores, es por ello también que las compañías se ven obligadas a la innovación productiva, esto permite el crecimiento del abanico de productos y por tanto, nuevas oportunidades en el mercado internacional.

Diversificación

Las empresas que inician las operaciones internacionales, muchas veces no solo logran tener a un cliente, esto debido al aprovechamiento de las rondas comerciales, ferias internacionales, marketing directo, de modo que la cartera de productos aumenta, evitando la dependencia de un mercado o el ámbito interno. Tener una diversificación de clientes permite tomar decisiones de expansión comercial o variación de imagen comercial, ya que frente a cualquier imprevisto, la pérdida de un cliente no significará un gran impacto para la rentabilidad.

Enfoque de exportación

Se indica muchas veces que la exportación podría limitarse a la fabricación, venta, embalado y envío de mercancías; sin embargo, esto solo será válido en cuanto profundo desee intervenir la empresa. Pudiendo realizar una cadena directa entre vendedor- comprador o a través de Brokers que distribuyan la mercancía hacia otros mercados. Tal cual es la distribución en el ámbito nacional, teniendo en muchos servicios y bienes una amplia cadena de distribución, como es el caso de los productos agrícolas, los cuales, son producidos por el agricultor, posteriormente son adquiridos por un tercero que se encarga del transporte, estos son vendidos a los comerciantes mayoristas, y quienes, a la vez, generan la oferta a comerciantes minoristas, siendo ellos quien ejecutan la venta final hacia el consumidor. El ejemplo sirve de analogía para comprender el enfoque en las exportaciones, teniendo:

Exportación directa

Para Daniels, Radebaugh y Sullivan (2014, p.490) éste proceso es dado cuando el exportador genera la venta hacia el distribuidor, minorista o consumidor final en destino. Es decir, los bienes y las mercancías que son vendidas directamente por el exportador hacia el cliente en el extranjero, generando toda la gestión correspondiente en los procesos logísticos y documentarios.

Éste enfoque es usualmente realizado por empresas con conocimiento en los roles de exportación, ya que conocen las rubricas establecidas para dichos países, así como la necesidad de diversos documentos que serán de uso a nivel interno (generación de documentos aduaneros) como de nivel externo (proceso de desaduanaje y fiscalización).

Exportación indirecta

Según Daniels, Radebaugh y Sullivan (2014, p.491), la exportación indirecta se distingue de la directa debido a que la empresa que produce o fabrica los bienes, no es quien principalmente realiza el proceso de envío de mercancías al exterior.

En un primer ejemplo, se puede mencionar a los consorcios internacionales, esto como resultado de una alta demanda insatisfecha y una oferta no competitiva, un grupo de exportadores conglomera un consorcio donde logran llegar a los índices adecuados de producción solicitados para satisfacer la demanda; sin embargo, no se genera un envío directo de las empresas, ya que esto se genera bajo el consorcio.

Otro escenario de la exportación indirecta es el mínimo conocimiento de los procesos y gestiones de exportación, generando la dependencia de una agencia comercial, quien se encarga de captar a los compradores, dando paso al intercambio comercial entre la agencia y compradores, estando la empresa exportadora solo como un proveedor; sin embargo, la agencia comercial no se limita a tener un solo “proveedor”, ya que hace el mismo procedimiento para muchas empresas que, del mismo modo, no son expertos en el tema de la exportación.

Por último, se encuentran las empresas que venden sus productos a un cliente que solo se dedica a la exportación, teniendo ciertas características similares con los antiguos ejemplos.

Drawback

El Drawback es un régimen para fomentar las exportaciones, siempre y cuando los bienes producidos con fines de envío al extranjero contengan insumos o materiales importados, de modo que se tenga una cierta subvención por la debida transformación.

Éste régimen según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2014) en su resolución N° 118/2014 indica que el Drawback es la restitución de derechos arancelarios, es decir la devolución porcentual del valor FOB de la mercancía exportada, esto debido a que el costo de producción de dicho bien ha sido incrementado por los ya mencionados derechos arancelarios que han sido gravados en la importación de insumos o consumibles que serían incorporados a la producción del bien exportado. El monto de devolución actualmente es del 4% del valor FOB, con el tope máximo del 50% de costo de producción.

Incoterms – Términos internacionales de comercio

Los términos internacionales de comercio hacen referencia al nivel de responsabilidad de riesgo, transporte o seguro que existe en el intercambio comercial de las mercancías. Esto puede ser negociado entre el vendedor o comprador, dependiendo de quién decida correr con los gastos de transporte, seguro u otros.

Esto surge como solución frente a los constantes problemas y malentendidos que se tenían al momento de la elección del transporte o seguro, sin saber quién correría con los riesgos frente algún tipo de siniestro.

Para Molins (2011, p.12), los Incoterms son reglamentos de índole internacional para la interpretación de términos comerciales, fueron creadas por la Cámara de Comercio Internacional (C.C.I.) en 1936, siendo progresivamente revisadas en los años 1953, 1980, 1990, 2000 y 2010, teniendo como objetivo principal el establecimiento de criterios sobre la transmisión de los riesgos y la distribución de gastos entre las partes pactantes, exportador e importador en un contrato internacional de compraventa.

Por otro lado Dorta (2013, p.40) refiere que los Incoterms son una serie de terminologías usados constantemente en los contratos internacionales de compraventa, cuyo fin es establecer normas para interpretación de los términos comerciales generados en las transacciones a nivel internacional, en relación a la responsabilidad de riesgos y gastos.

Ambos conceptos indican que los Incoterms permiten establecer que sujeto es el responsable del riesgo o gastos. Actualmente se tienen 11 términos puestos en vigencia desde el primero de enero del año 2011.

EXW, Ex Works – En fábrica

En este término las obligaciones del exportador o vendedor, finalizan cuando las mercancías se ponen a disposición del importador o comprador en la fábrica del productor o almacén; transmitiendo toda la responsabilidad del vendedor hacia el comprador, quedando exento de esta. Es entonces, el importador quien se encargará de elegir el medio de transporte, generar las gestiones de aduanas tanto en el país origen como destino. **FCA, Free Carrier – Franco transportista**

Las obligaciones del vendedor finalizan cuando éste entrega las mercancías hacia el transportista designado por el comprador, diferenciado del EXW ya que el exportador debe gestionar el proceso de liberación de los bienes mediante aduanas, para que sean exportadas libremente. El transporte interno corre por parte del vendedor hacia el punto designado por el importador o su operador logístico.

CPT, Carriage Paid to – Transporte pagado hasta

Éste término es íntegro de amplio nivel del CFR, ya que indica que el transporte será pagado hasta el primer transporte en destino, es decir el vendedor corre con la responsabilidad de distribución desde origen, incurriendo en transporte y costo de liberación en destino si fuere definido por las partes; sin embargo los riesgos son transferidos cuando la mercancía aborda al primer transporte desde origen.

CIP, Carriage and Insurance to Paid – Transporte y seguro pagado hasta

Término similar al CPT e íntegramente de mayor alcance del CIF, el vendedor en esta ocasión igualmente corre con la responsabilidad del transporte hasta destino y del mismo modo adquiere un seguro para las mercancías; el riesgo del comprador es desde la entrega de productos al primer transporte, teniendo la posibilidad mediante acuerdo con el vendedor la adquisición de un seguro adicional. Los riesgos son los mismos que el CPT.

DAT, Delivered At Terminal – Entregada en terminal

Éste término consiste en la entrega de la mercancía en el país destino, siempre y cuando sea en un puerto, aeropuerto o terminal terrestre; no se incluye el despacho de la

importación, ya que estos corren a cargo del comprador así como los costos de manipulación.

El sistema de este Incoterm es el más adecuado para las ventas en países de larga distancia, ya que el vendedor tras coordinación con el comprador, dejará la mercancía en el terminal acordado, para ello, el exportador a la vez que corre con la responsabilidad de transporte internacional además lo hace con el riesgo, siendo ya el transporte interno responsabilidad del importador.

DAP, Delivered At Place – Entregada en un lugar

Bajo éste término la responsabilidad de transporte y riesgo están por parte del vendedor, quien hace entrega de la mercancía en el país del comprador, en un punto acordado mutuamente, siendo este en un transportista, almacén o la misma fábrica del importador.

Una vez que los productos ya han sido descargados del transporte del exportador, se procede con la transferencia de las responsabilidades y riesgos, se tiene en cuenta que el importador genera los procesos de importación correspondientes de aduanas.

DDP, Delivered Duty Paid – Entregado con derechos pagados

El presente Incoterm indica que el exportador correrá con todos los procesos de transporte, gestión aduanera tanto de exportación como de importación, siendo el responsable completo del transporte y el riesgo. Éste, debe entregar las mercancías en el país del comprador, en cualquier punto previamente acordado, el precio del DDP incluye todos los costos incurridos por los aranceles e impuestos obligatorios.

Aunque es un proceso completo por parte del vendedor, éste término es mayormente usado frente a una urgencia del comprador, es decir frente a un producto que se requiera con suma importancia, como un repuesto de maquinaria

.CFR, Cost and Freight – Costo y flete

El transporte es pagado por el vendedor, a la vez, es quien se encarga de los trámites y costos de exportación; sin embargo, el seguro corre a cuenta del comprador, transfiriéndose el riesgo cuando la carga está ya en buque, por tanto, el importador tiene la necesidad de adquirir el aseguramiento de las mercancías.

CIF, Cost, Insurance and Freight – Costo, seguro y flete

A diferencia del CFR, el CIF, genera el pago de una póliza de las mercancías, siendo este de un 10% más el monto CIF, la responsabilidad de transporte así como riesgos son tal cuales el CFR. Si en todo caso el importador desea un monto de aseguramiento mayor, puede optar por una póliza adicional.

FAS, Free Alongside Ship – Libre al costado del buque

En éste término la carga es colocada al costado del buque, es decir en un puerto o muelle, el transporte interno corre por parte del exportador, así mismo los procesos aduaneros. La responsabilidad de transporte y riesgo comienza cuando las mercancías son puestas a alcance de terminal marítimo.

FOB, Free On Board – Libre a bordo

La mercancía es puesta a bordo del buque, finalizando la responsabilidad y riesgo del exportador, habiendo incurrido en el transporte interno y los costos necesarios de manipulación y estiba. Las acciones por las cuales el importador es responsable son el flete y seguro de la carga, así mismo como el costo de aduana en destino.

Clasificación de Incoterms

Si bien es cierto, los términos comerciales pueden clasificarse de distintas formas tomando en cuenta el riesgo o el medio de transporte. Para Molins (2011, p.15), la clasificación por transporte a utilizar son:

- Polivalentes, siendo para cualquier modo de transporte, EXW, CIP, CPT, DAP, DAT, DDP y FCA.
- Marítimo, teniendo la exclusividad en este medio, CFR, CIF, FAS y FOB.

En todo proceso de exportación e importación las barreras arancelarias son un factor determinante para las transacciones internacionales, algunos países promueven su comercio bilateralmente, mientras que otros, debido a la competencia comercial, restringen a ciertos niveles el ingreso de productos extranjeros.

Barreras al comercio internacional

Cada país en el marco comercial, puede establecer diversas barreras al comercio, variando entre arancelarias y no arancelarias.

Barreras Arancelarias

Según Sarquis (2002, p.1), indica que las barreras arancelarias son gravámenes (aranceles), que deben de ser cobrados los exportadores e importadores en las aduanas tanto de entrada, como de salida de mercancías.

Los aranceles son clasificados en:

Aranceles “*Ad valorem*”

Son calculados a base de la mercancía importada, para ello, cada país dentro de su nomenclatura arancelaria maneja porcentajes que serán aplicados a distintos productos de acuerdo a lo que pueda indicar dicho listado de clasificación.

Esto quiere decir, que cada producto a nivel internacional tiene una partida dentro de una nomenclatura, teniendo por ende, un impuesto o arancel.

Nomenclatura arancelaria

Para Salerno (2007, p.40) refiere que las nomenclaturas a nivel internacional son diversas y múltiples; sin embargo, ésta establece un orden clasificatorio de todas las mercancías en el comercio exterior y representa a la vez un lógico sistema por el cual toda mercadería está sistemáticamente ordenada en distintos niveles a través de codificaciones numéricas, teniendo a la vez una descripción que aclare toda duda que se pueda tener.

La nomenclatura arancelaria, no puede ser obsoleta, ya que no tiene un periodo de caducidad; sin embargo, si está obligada a actualizarse, debido a que progresivamente, diversas mercancías aparecen y del mismo modo, otras desaparecen, para esto es necesario el uso de dos técnicas propias de la nomenclatura.

Enmiendas, para cuando se desee actualizar las nomenclaturas arancelarias, ya sea por aparición de nuevas mercancías u obsolescencia de algunos productos.

Corrigendas, cuando se halle errores ortográficos, incoherencias en las descripciones, variaciones de denominaciones en mercancías, u algún otra modificación de escrito.

Aranceles específicos

Refiere a la aplicación hacia la unidad de una mercancía importada.

Barreras no-arancelarias

A nivel internacional, los procesos comerciales tienden a ser más progresivos, y a costa de proteger la economía de un país, éstos tienden a elevar el valor de sus aranceles. Para evitar estas barreras arancelarias, la Organización Mundial del Comercio (OMC) ha estado promoviendo la promoción y apoyo multilateral de las economías a nivel global, teniendo como respuesta rápida, una disminución de estos impuestos.

Tras ello, múltiples potencias comerciales ocuparon mercados en diversos países con un nivel productivo (competencia) muy bajo, por lo que se ha tenido como resultado, balanza comerciales negativas o en recesión. Como respuesta a la disminución arancelaria y a la invasión de una alta competencia, muchos estados soberanos no pudiendo elevar los impuestos a diversos países (sea por tratados internacionales o grupos regionales), han optado por aplicar barreras no arancelarias, que en cierta parte, restrinjan el ingreso de mercancías por características o limiten una cierta cantidad, es decir, por aspectos cualitativos o cuantitativos.

Las barreras no arancelarias pueden ser:

Cuotas

Pudiendo ser, Cuota Arancelaria, cuando limita a un cierto margen de impuesto y Cuota Absoluta, limitando un número o cantidad de prendas, kilos, metros.

Precio mínimo de referencia

Donde se establece un precio mínimo para que la mercancía pueda ingresar al país, esta barrera se usa habitualmente para regular la entrada de productos que afecten a la competencia interna.

Permisos de exportación o importación

Son dadas por el gobierno, es decir autorizaciones gubernamentales, con la finalidad de establecer una cantidad de productos a exportar o importar, con la intención de manejar un control total absoluto en su comercialización.

B. Factores críticos de la logística internacional para la exportación

Alonso (2010, p.206), refiere que los factores críticos son áreas, características, aspectos, habilidades o sucesos limitados que garantizan en gran porcentaje un desarrollo eficaz, con un resultado altamente competitivo.

Cabe mencionar que si bien es cierto un factor crítico correctamente gestionado puede permitir el crecimiento empresarial a nivel global, una mala gestión de está es causa de diversos problemas que pueda acontecer la compañía, variando el alcance de acuerdo al área que pertenezca.

Según Barbá (2012, p.36), la logística internacional posee etapas en las cuales se desarrollan operaciones altamente importantes, tan fundamentales que serán factores decisivos para un correcto desarrollo logístico; cada operación en sí, es un factor muy sensible que debe ser analizado para tomar las mejores decisiones pertinentes, según sea el escenario. Los factores son los siguientes:

Tipos de carga, empaque y embalaje, modo de transporte, costos y documentación.

Tipo de carga

Es un conjunto de mercancías o bienes que están protegidas por un apropiado embalaje que facilita su movilización de manera eficiente durante todo el proceso de transporte. A nivel internacional se marcan dos tipos de carga, entre ellas:

Tipo de mercancías

Carga general

En la carga general se encuentran todas las mercancías de distintas naturalezas, sin distinción de tamaño y que generalmente son movilizadas en unidades independientes de modo que se puedan contar como bultos, para después ser llevadas bajo un control de medición unitaria. Son manipuladas, transportadas y almacenadas conjuntamente; sin embargo, pueden éstas tener el proceso estando en unidades separadas, es decir como carga suelta o a la vez, pueden estar compactas en un solo bloque, también llamado, unidad de carga.

Carga suelta

Son mercancías que por dimensión, tamaño o forma, son manipuladas unitariamente y por separado. Son en su mayoría productos manufacturados que requieren un manipulado y embarque especial. Teniendo como claros ejemplos, planchas de acero, llantas, rieles, etc.

Unidad de carga – Unitarización

Es la agrupación de productos embalados en una sola unidad para ser manejada como tal, es decir el compactamiento de cajas, jabas, sacos a un solo bulto, esto reduce altamente los espacios de almacenamiento, de modo que facilita la movilización en el espacio de manipulación, favoreciendo las actividades logísticas. Las unidades de carga son usualmente paletas y contenedores, los cuales permiten un transporte rápido y simple, a la vez, el uso de estas cargas unitarizadas, promueve un manipuleo más seguro y evita las pérdidas o robos, así como daños ocasionados por golpes o acontecimientos naturales.

Lo contrario a una carga general, sean suelta o unitarizada es la carga a granel.

Carga a granel

La carga granel es almacenada usualmente en tanques o depósitos (silos), al ser la gran mayoría de estos productos en estado líquido sólido o gaseoso, no requieren embalado o unitarización; sin embargo, para lograr un correcto traslado de la mercancía es necesario contar con camiones o naves adaptados para este tipo de cargas.

Aspectos muy distintos pero que influyen en los tipos de carga es la naturaleza de esta propia, variando entre productos orgánicos hasta productos altamente contaminantes.

Clasificación de mercancías

Naturaleza de la carga

Este es un factor determinante para la elección de tipos de transporte, así como fechas de envío y documentación a requerir. Por tanto, es necesario tener un amplio conocimiento del producto a exportar o importar para gestionar los tipos de control de seguridad y cuidado.

Carga perecedera

Se denomina así a las mercancías que sufren un deterioro o degradación química, física o biológica, esto como resultado de las condiciones ambientales y del paso del tiempo. En

ésta carga se encuentran mayormente los productos orgánicos, tales como los de flora o fauna. Es por tanto la necesidad de brindar óptimas condiciones para su preservación, tal como es la temperatura, ya que permite mantener las características originales, como lo es el sabor, olor, gusto o color.

Carga frágil

Son aquellas mercancías que requieren una manipulación especial, debido a que los envases o empaques son de alta fragilidad. Un producto frágil esta propenso a distintos riesgos desde su salida de origen hasta su llegada a destino, el nivel de riesgo al puede estar sometido dependerá del embalaje que tenga, así como su retro impacto y su amortiguación frente a posibles golpes que puedan tener.

Carga peligrosa

Es denominada la carga que está compuesta por productos peligrosas, entre sus compuestos y sus distintas características se tienen, combustibles, radioactivos, oxidantes, explosivos, venenosos o corrosivas, pudiendo causar daño no solo al transportista, sino al medio ambiente y a las personas. Esta carga debe estar correctamente identificada teniendo el rombo de seguridad que permite conocer el grado de peligrosidad que se tiene o con el cual se manejará.

Carga sobredimensionada

Son aquellas que son de gran volumen o peso, requieren una manipulación especial y un correcto embarque que permita su condicionado.

Animales vivos

Este tipo de carga es altamente sensible, debido a los cuidados que se requieren para proceder con el acondicionado de los embalajes, sean contenedores ventilados o de madera, estos procesos deben ser realizados por personal especializado para un óptimo servicio a los animales. Del mismo modo, cada línea naviera o aérea tiene un acuerdo donde se prioriza el cuidado del animal, teniendo en cuenta el empleo de personal idóneo.

Empaque y embalaje

Los empaques y embalajes han existido desde tiempos inmemoriales, los cuales tienen como función principal la protección y transporte de los productos; al pasar del tiempo, los envases han ido evolucionando tal y cual las necesidades de las personas, sirviendo como

el contenedor de la mercancía y a la vez, publicidad. Cada producto en el mercado internacional tiene distinto empaque, envase o embalaje dependiendo muchas veces del lugar de venta, público objetivo o línea comercial. Siendo la selección de estos materiales de suma importancia para un correcto transporte de productos evitando incurrir en riesgos donde la mercancía pueda ser afectada.

Protección del producto

Envase o empaque

El envase, sirve como contenedor directo del producto, siendo de un material que sea capaz de mantener intacta su composición, evitando variaciones químicas o físicas. Existen muchas mercancías que son vendidas directamente en envase, sin necesidad de un empaque. Esto por la simplicidad del producto o por el diseño de presentación.

Los empaques, si bien es cierto, no contienen directamente al producto en sí, protegen al envase de los cambios de ambiente o golpes, a la vez facilita el transporte de éstos, ya que usualmente los empaques son cajas de cartón, madera, plástico, metal, etc. De igual modo que los envases, muchos productos son vendidos en empaques, más que todo por el lado de imagen comercial, ya que ofrece una mejor presentación.

Embalaje

Su función principal es la protección de los productos, sea individualmente o agrupadas, de modo que facilite su transporte, traslado y manejo. Los embalajes son el último nivel de protección que se le añade a una mercancía, es además quien muy pocas veces tiene contacto directo con el consumidor final. Para saber que material de embalado emplear, se debe tener en cuenta el tipo de traslado, siendo por medio marítimo, aéreo o terrestre, el embalaje debe estar adecuado para cada modo de transporte.

Cada embalaje, tienen distintivos que permiten su rápido reconocimiento, siendo marcas informativas, cuadros de información que detallan lo que contiene, información de remitente o destinatario y dirección.

Unitarización

Los agentes de transporte en todo el mundo manejan unidades de carga compactas, con lo que ahorran espacio y costo de almacén, además facilitan el transporte y manipulación de

las cargas ya que se encuentran en un solo bloque. Entre las formas más usadas en la distribución internacional están:

Paletización

La paletización consta en colocar diversos productos sobre una base, de forma que se tenga una carga compacta, la base es llamada paleta, y puede ser de distintos materiales como madera, acero, aluminio, plástico, entre otras, además en algunos casos son usadas las paletas de materiales conjuntos. En este proceso la parte más importante es la base, ya que de acuerdo a su composición, se podrá estipular el peso que soporta, las mercancías que pueden ser cargadas y la forma de manipulación. Una paleta con productos no es en sí una carga compacta si no está totalmente acondicionado, es decir, la actividad de la paletización no es solo colocar los productos en la paleta, ya que son necesarios materiales adicionales que brinden un mayor aseguramiento, para tal fin se hace uso de films, esquineros, anclajes, zunchos, etc., tanto para compactar totalmente la carga y a la vez evitar el movimiento o caída de las mercancías.

Contenedorización

Es una técnica que hace uso de un contenedor, que es una unidad de carga a gran escala, teniendo las principales características de proteger y asegurar las mercancías, sirve como un receptáculo que permite el almacenamiento, movilización, apilamiento, etc. de mercancías tanto sueltas como compactadas. Un contenedor es sellado en origen y solo es aperturado en destino, teniendo en cuenta las responsabilidades de seguridad y las buenas prácticas comerciales. Es el último nivel de unitarización, conteniendo en él los métodos de paletización y carga suelta.

Rotulado del producto

Marcas

Las marcas en los embalajes permiten el reconocimiento e identificación de las mercancías, a nivel internacional, existen distintos tipos de marcas que permiten informar acerca de las necesidades del producto o la manipulación que se ha de tener.

Marcas de expedición o estándar - Informativas

Son marcas que contienen información acerca del comprador, como dirección, destino, número de unidades contenidas. A la vez las informativas son aquellas que brindan la información del vendedor, país de origen, pesos, dimensiones, entre otras.

Marcas de manipulado

Es aquella información sobre el correcto manipulado que debe tener la carga al momento de darse el transporte, en estos casos son usados los símbolos pictóricos para dar a entender el tipo de cuidado que se ha de tener al manipular los productos.

Existen dos tipos de embalaje usados a nivel internacional de manera estándar, sea para transporte interno o externo, ya que permite el traslado de un gran número de productos en una carga compacta y fácil de manipular.

Transporte

Según Barbá (2012, p.72), el transporte es la manipulación de mercancías de un punto A hacia un punto B, donde ambos puntos pueden estar en distintos países o en uno mismo, además, el bien transportado debe ser trasladado bajo las condiciones establecidas por las partes contratantes, teniendo en cuenta el tiempo y lugar de entrega,

Se puede indicar que el transporte es una función primordial en el sistema logístico, ya que es la encargada de la movilización de las mercancías así como la responsable de la correcta gestión de la cadena de suministro.

La clasificación de transportes es muy amplia, por lo tanto solo se tomarán los referidos a los medios en los que se desenvuelven, como es el caso de terrestre, marítimo y aéreo.

Tipo de transporte

Transporte aéreo

El transporte aéreo permite el acceso a cualquier parte del globo terráqueo, una de sus principales características es la flexibilidad, debido a que siempre se está presto a la movilización de las mercancías, además de brindar un servicio rápido, esto frente a las rupturas de stock. Los costos de funcionamiento de este transporte son similares a los marítimos o terrestres, teniéndose uso de los servicios de almacenamiento, derechos de

aterrizaje, combustible, entre otros. El costo que se tiene por hacer uso de un servicio aéreo no radica directamente en el tamaño, sino en la distancia que se incurrirá.

El transporte aéreo es por excelencia el medio más rápido de distribución de mercancías, reduciendo el traslado y las rupturas de carga, es a la vez, una de las principales opciones para envío de productos perecederos o mercancía de uso urgente, como material medicinal, repuestos o artículos de moda. Otro punto a favor para este medio de distribución es la rapidez de abastecimiento permitida, ya que genera una entrega mucho más rápida de suministros o productos finales, además, permite un menor costo de embalaje, seguro y manipulación; sin embargo, algunos punto es contra es la poca capacidad comparada con los transportes por tierra o mar, ya que tanto por volumen o peso son factores que dificultan el proceso de vuelo.

Transporte terrestre

Se detalla principalmente al transporte por carretera, en este medio de transporte, los costos no son elevados desde el punto de traslado, ya que la unidad de carga, es decir un camión, constituye una pequeña unidad económica, además las operaciones realizadas en los terminal no requieren de equipos costos, por tanto el costo de manipuleo en carga y descarga no son altos. La diferencia está en los costos variables que se incurre, es decir, el pago de impuestos por peaje, combustible, además de los costos en la terminal, como lo son el almacenamiento, manipulación, recogida y entrega de mercancía.

Entre sus principales ventajas está el fácil acceso que tienen hacia cualquier zona, facilitando el trabajo de embarcadores, despachadores o consignatarios, permitiendo facilidades para recojo o descarga de mercancías. Otra ventaja es el cambio de ruta frente a una posible congestión vehicular, evitando retrasos de entrega o recojo.

Un punto en contra, no pueden transportar cargas de amplia dimensión o muy pesados a diferencia de los transportes aéreos o marítimos.

Transporte marítimo

Es la vía de transporte más usada a nivel internacional, tanto por su conexión interior por los medios fluviales, como su alcance a casi todos los puertos del mundo, tomando transbordos para facilitar la entrega de cargas. Los envíos por medio marino constituyen uno de los transportes más económicos en relación de peso y distancia; sin embargo el costo se incrementa en los temas de manipulación de las mercancías en los terminales.

Una de sus grandes ventajas es la capacidad de carga, existiendo buques de cargas capaces de transportar hasta 500,000 toneladas, además al tener grandes volúmenes de carga, los precios de flete disminuyen, creando una economía a escala.

Los puntos en contra de esta se refieren a la accesibilidad, ya que muchas veces para poder llegar a un punto de destino que no tiene puerto, será necesario incurrir en un transporte interno; otro punto a resaltar es la velocidad de entrega, esto como resultado del gran peso que transportan.

Tiempo de traslado

En el comercio internacional, las navieras, líneas aéreas, servicio de carga terrestre o multimodal establecen un tiempo de tránsito o traslado, teniendo en cuenta la ruta por la que ejecutarán el viaje hasta el país del comprador. En muchos envíos el tiempo de traslado puede variar dependiendo de los transbordos que se realicen, sean en puertos, aeropuertos o almacenes, el tiempo que demorará el proceso de carga y descarga ya se encuentran establecidos dentro del tránsito dado por la transportadora. Sin embargo, suelen ocurrir ciertos problemas como ampliaciones en las reservas realizadas por los clientes, problemas operativos de los transportes (daños de la unidad), también un factor son los problemas político sociales que se tengan en el país de transbordo, esto da como resultado una sobreestadía, teniendo un tiempo de traslado mayor al establecido en la reserva del país de origen.

Para evitar estos inconvenientes, cada agencia de carga internacional, presenta itinerarios hacia los clientes, esto con la finalidad que pueda tener conocimiento de las fechas de salida de las unidades.

Itinerarios

Un itinerario es una lista de las próximas salidas que se tendrá, referido a cualquier tipo de transporte; en ella, se pueden solicitar las reservas o espacios teniendo en cuenta la fecha de salida del transporte; una vez aceptado un itinerario, la agencia de carga o el representante del transportista brinda una reserva que son también denominados “Booking”, en este documento figuran las fechas estimadas de ingreso de carga, envíos de documentos para embarque y procesos aduaneros, así como fecha de llegada de las mercancías a destino.

Tras tener la información acerca del ingreso y salida de la carga, así como el arribo hacia el país destino, empiezan los procesos de seguimiento en el transporte.

Seguimiento de transporte

El seguimiento es un factor importante dentro del transporte, debido a la importancia que se tiene al saber en dónde se encuentran las mercancías, estos datos dan soporte tanto al exportador como al importador, de ese modo se pueden ir gestionando los procesos de aduanas y permisos de importación.

Existen distintos modos de realizar el seguimiento, siendo a través del representante del transportista, siendo usualmente los agentes de carga, o el “tracking” mediante las páginas web de las líneas de transporte. Los documentos que permiten un fácil seguimiento son el Bill of lading, guía aérea, carta porte o el booking, ya que los códigos de reserva son los mismos que entrega el transportista hacia el cliente solicitador de esta.

Documentación

Para todo proceso en el ámbito operativo, administrativo, económico o en general, el uso de material informativo a través de documentos forma parte de un manejo estructurado generalizado. Éstos materiales fluyen a través de distintas áreas, permitiendo compartir información, procedimientos, permisos u otros fines que se requieran. Existen jerarquías en la documentación emitida, esta es establecida según la relevancia e importancia, siendo ésta legalizada cuando se requiere un alto nivel de confiabilidad y confidencialidad, sea por entidades nacionales o internacionales; existen ciertos documentos que bajo acuerdo interno, como contratos de compra y venta, pueden ser emitidos por las partes firmantes, siendo esto señal de conformidad y aceptación.

Documentación para exportación

En los negocios internacionales, la documentación tiene un rol muy importante, ya que los procesos de exportación o importación son realizados bajo información declarada tanto en el país de origen como en destino, es por tanto que si algún detalle no queda estipulado en la factura comercial, o algún producto no figura en ella o en la lista de empaque se incurrirá en penalidades y multas.

La documentación a expedir muchas veces es realizada por el exportador, ya que con esta información se procederá a realizar las actividades de nacionalización de la mercancía y el desaduanaje, los siguientes documentos son:

Factura comercial – Commercial Invoice

Es realizada por el exportador, al momento de realizar el despacho de la mercancía, esta posee la información primordial de la transacción como los datos del vendedor (exportador), comprador (importador), la descripción de mercancías, precios de venta, modalidad de pago y términos comerciales. Mediante este documento se podrá realizar el cálculo de impuesto y de arancel, tanto a nivel nacional como internacional con el sistema de aduanas.

Lista de empaque – Packing List

Documento emitido por el vendedor, de igual modo, realizado al despachar la mercancía, es esta se describe detalladamente y minuciosamente los productos de la carga, además de pesos y medidas.

Conocimiento de embarque – Bill of lading (B/L)

Es emitida por la línea naviera o su representante que puede ser un agente de carga (Freight forwarder), es realizada cuando la carga es entregada a bordo del buque, y es de uso exclusivo para embarques marítimos.

Un Bill of lading indica dos funciones básicas, una de ellas es el recibo de la entrega y consignación de las mercancías o carga a la línea naviera o a su agente de carga, la segunda función que tiene es de ser el contrato que se tiene con el transporte de la carga.

Guía aérea – Airway bill (AWB)

Realizada por la aerolínea o su agente de carga representante, cuando la carga es entregada para el embarque aéreo. Tal cual indica su nombre es solo para embarques aéreos. Cumple de forma similar con las funciones básicas de un B/L.

Carta porte – Consignment note

Expeditada por el transportador de embarques, y es emitida al entregar la carga a destino, es exclusivo para uso de transporte terrestre y representa las mismas funciones que el conocimiento de embarque y la guía aérea.

Certificado de origen – Certificate of origin

Es emitida en algunos casos por el propio vendedor, siendo en su mayoría de veces realizada por entidades nacionales. Ésta certifica el origen de los productos o insumos para su producción, es necesaria para poder gozar de los beneficios preferenciales (arancelarios) que se tienen en los acuerdos de comercio con los países de destino.

Licencia de exportación – Export license

Cada país tiene entidades oficiales que se encargan de su generación, estas son emitidas antes de que la exportación se realice. Estos son requisitos solicitado por el comprador hacia el vendedor, debido a que algunos productos que son comprados son sensibles a sus mercados internos.

Póliza de seguro – Insurance policy

Son realizados por los corredores de seguro, a solicitud de exportador o importador, dependiendo el término del contrato de compra y venta internacional, estas pólizas deben ser generadas antes de que la mercancía se embarque y son los certificados de que la carga está asegurada durante todo el transporte.

Adicional a estos documentos, si fuera necesario el importador solicita otros certificados, dependiendo de los productos solicitados.

Recursos humanos

Según Gigola (2007), indica que los recursos humanos dentro del proceso logístico internacional, son de vital importancia, ya que es necesario que se cuente con especialistas en esta materia, que a su vez conozcan las reglamentaciones tanto empresariales como aduaneras, y no aduaneras, términos internacionales, tratados internacionales, ciclo y flujo económico y documentación pertinente para el traslado y movilización de la mercancía. Es de suma importancia que el personal encargado de la operatividad de la logística dentro de los negocios internacionales, tenga conocimientos precisos acerca de temas como empaque, embalaje, intervinientes logísticos, etc.

Los procesos de exportación son gestionados por profesionales conocedores de los marcos comerciales internacionales, así como la operatividad necesaria. Durante todo el proceso de exportación, la mercancía se somete a distintas actividades, sean de manipuleo, transporte, distribución, esto haciendo referencia a las acciones tangibles, ya que para la

emisión de la documentación, delegaciones de operaciones, coordinaciones, es necesaria la intromisión de personal conocedor de temas operacionales, mencionando algunas tareas, las solicitudes de reservas con los buques, haciendo la necesidad de tres partes inicialmente, el personal de la línea naviera, agencia de carga y cliente exportador.

Es así la necesidad del personal capacitado con las operaciones de exportación, sin embargo, estos participantes no solo deben conocer los temas intangibles, ya que para una eficiente operacionalización es de suma importancia saber los procesos a los cuales se someterá el producto o mercancía.

Costos

Los costos en los que se incurre en la DFI, son divididos por costos directos e indirectos, teniendo una ponderación diferente que la cadena distributiva. Al realizar los análisis de los costos, estos deben ser correctos y completos, ya que según los términos de contrato la responsabilidad puede tener variaciones.

Costos directos

Serán materia de análisis en el costo directo aquellos que tienen relación directa con la cadena de transporte y gestión: Territorio de exportador – tránsito a nivel internacional – territorio de importador. Entre estos costos se tienen:

Costo de empaque

Los costos de empaques variarán dependiendo del destino de envío, y según los requerimientos que se deban dedicar a cada tipo de producto; además se debe tener muy en cuenta que siempre se incurrirá en gastos de empaque, debido a que se hace uso permanente de cajas, zunchos, grapas, cartón, plástico, etiquetas, etc., y de la mano de obra que realice las operaciones de acondicionamiento de las mercancías.

Costos de unitarización

En estos costos influye la compactación de las cargas a un solo bloque, siendo por medio de la paletización o contenedorización, los costos corresponden a los materiales usados para la aglomeración de la carga a un bulto. La paletización genera la utilización de paletas así como films, zunchos, grapas, cartón, entre otros, la contenedorización hará uso de un contenedor, por tanto es necesario deducir el costo de contenedor, así como la mano de obra que interviene para la colocación de los bultos a paletas o paletas a contenedor.

Costos de documentación

Los costos de documentación están relacionados a los gastos que se incurren en la emisión de facturas, conocimiento de embarque, guía aérea o carta porte, dependiendo el medio de transporte que se maneje, además de esos documentos, las declaraciones de exportación o importación, certificados de origen, permisos o licencias, y otros documentos requeridos por los clientes o la entidad nacional para los fines aduaneros correspondientes.

Costos de manipulación

Durante todo el proceso de traslado desde la carga del exportador hacia el agente de carga y luego al importador, se tiene la manipulación de la mercancía, sea su descarga en almacén temporal para revisión, o su transbordo de un transporte a otro. Tener en cuenta que el Incoterm o término de comercio define mucho la responsabilidad de quien corre con los costos de manipuleo.

Costos de almacenaje

En la exportación o importación, si no se ha tenido previsto el manejo de la carga ante su arribo, su embarque, o por problemas con la naviera, se incurrirá en costos de almacén, debiéndose al almacenado del producto.

Costos de transporte

Los costos de transporte se dan desde el inicio de despacho desde la zona de producción o almacén del productor hacia el puerto de embarque, a nivel internacional para poder conocer el costo, será necesario adundar en todos los detalles del viaje de la nave, teniendo en cuenta los sobrecargos, servicios adicionales, entre otros.

Costos de Aduanas

En muchos casos, los exportadores no tienen el conocimiento necesario para gestionar la documentación de exportación a su óptimo nivel, es por ello, que muchos recurren a un agente aduanero para la asesoría y apoyo de envío. A la vez, existen acciones que solo un agente de aduanas puede realizar, teniéndose en sí, un nuevo ingreso de coste, pero a la vez se tiene la conformidad de un correcto trabajo en temas documentarios aduaneros.

Costo de aseguramiento

Aquí se realiza el análisis del costo de la póliza de seguro, ésta puede ser mínima (aseguramiento de mercancía) o puede ser completa (nave y mercadería), todo dependerá del acuerdo entre ambas partes y el termino comercial que hayan pactado.

Costos indirectos

Los costos indirectos son aquellos que no tienen nexo directo con la gestión de logística internacional.

Costos de capital

Hace referencia a la valoración de las mercancías embarcadas y los servicios adquiridos, habiendo incurrido en costos durante todo el proceso, cabe la posibilidad que el costo de la DFI equivalga entre el setenta a ochenta por ciento del costo del producto, es por ello, que debe realizarse un correcto análisis de costo para poder tener un resultado concreto, sobre si la exportación ha sumado utilidades o no.

Costos administrativos

Estos costos incluyen el tiempo empleado por el personal de las áreas responsables en el proceso de exportación (logística, administración, finanzas, etc.).

1.2.3 Caso: Agrovet Market S.A.

Agrovet Market S.A. es una empresa peruana fundada en 1994, dedicada al rubro farmacéutico veterinario, la idea comenzó en el año 1994 con los hermanos Calderón, quienes empezaron a vender productos veterinarios en la cochera de sus padres, posteriormente en el año 1999 dieron inicio a su propia línea de productos veterinarios, fabricando productos referidos al cuidado animal, tanto de producción como de compañía, en el año 2002 crearon el producto Hematofos B12 y tras presentar dicho medicamento, lograron el premio a la creatividad empresarial, a la vez, en este año inicio las exportaciones en América Latina. Durante su trayectoria ha logrado acceder a dos ISOS, teniendo el ISO 9001 desde el año 2015 debido a un óptimo sistema de gestión de calidad, ya que mediante todos los procesos, se realizan diversos filtros de calidad y producción.

A la vez, en el año 2013, logró obtener el ISO 27001, donde prima la información empresarial y la protección de esta.

Cuentan con 3 instalaciones en el departamento de Lima, donde la sede en el distrito de San Luis en Lima, ubica al personal administrativo y de recursos humanos. Además de ello, se encuentran las áreas de finanzas, ventas y marketing, tanto a nivel nacional como internacional, cada departamento maneja distintos ámbitos de suma importancia, siendo ventas quien tiene contacto directo con los clientes y es por ende, el motor de ingresos para la empresa. Referido al nivel internacional, las ventas dependen mucho de los términos a gestionar en el país destino, empezando desde los certificados de importación que se deban emitir, así como los registros sanitarios de los productos frente a la entidad nacional, ya con estas gestiones realizadas, se pueden iniciar los procesos logísticos de exportación de las mercancías. El departamento de investigación y desarrollo está encargado de generar todo el proceso pertinente para la regularización de los registros en productos tanto a nivel nacional como en los países donde se generarán los envíos.

Las áreas de producción están ubicadas en el distrito de Ate vitarte en Lima, en el laboratorio de Pharmadix Corp., recientemente adquirido, donde se elabora tanto la producción, como el envasado y empaquetado de los productos, cuenta con certificados de SENASA (Servicio nacional de sanidad agraria), tal como es el BPM (Buenas prácticas de manufacturación) de la OMS (Organización mundial de la salud); sin embargo, no todos los productos fabricados son elaborados allí, terciarizando a través de los laboratorios Labodec S.A.C., Farmex S.A. y Quimtia S.A..

El personal operativo, detallando las áreas de abastecimiento, compras nacionales e internacionales, almacén, aseguramiento de la calidad y exportación están ubicados en el distrito de Lurín en Lima, en las instalaciones de la Almacenera Pacífica del Perú, ALPA, allí gestionan los procesos de recepción y envío de mercadería, como insumos o productos terminados.

Para realizar la producción de una mercancía, el área de planeación genera órdenes de compra y producción, posterior a ello, el departamento de abastecimiento contacta con proveedores nacionales o internacionales, dependiendo de los insumos a requerir, generando las compras. Toda mercancía comprada, es dirigida a esta sede para su control respectivo, en este proceso, el área de calidad, revisa todos los detalles, a la vez realiza análisis con los excipientes o activos que intervendrán en la creación de los productos.

Una vez que los insumos, envases y empaques sean aptos y de calidad se produce el envío hacia los laboratorios para su creación. Para ello el departamento de almacén, se encarga de la liberación de los productos del inventariado y asume el transporte hacia los centros de producción. Terminando la gestión productiva, y ya teniendo la mercancía terminada, estas son reenviadas hacia la sede de Lurín, pasando un control analítico de los insumos y fórmulas empleadas para tener resultados acerca del rendimiento y la calidad del producto. Una vez generado su inventario y almacenado, el área de planeación dirige ciertas cantidades para los pedidos realizados por el área de ventas; la logística de distribución tiene dos grandes ramas, la exportación y la venta nacional. Cuando es dirigida hacia el mercado interno, se hace uso de un embalado genérico, siendo transportado en cajas con film. En el sector internacional, cada cliente tiene un tratamiento distinto en cuanto a documentación, dependiendo de los requerimientos que se generen en el país importador; cada uno de ellos, muchas veces, necesitan un empaque y envase distinto, adecuado al idioma o requisitos que el cliente haya solicitado al área de ventas. El área de almacén se encarga del acondicionamiento de los productos y dependiendo de los términos comerciales se realiza la entrega de la carga. Posterior al despacho realizado, el área de exportaciones se encarga del seguimiento correspondiente y de la emisión de documentos necesarios para el tratamiento aduanero tanto en origen, como en el país destino.

El área correspondiente de la facturación es finanzas, quien realiza el cobro a través de instrucciones bancarias, o letras, teniendo como base los documentos emitidos por el área de exportaciones como la factura comercial y el conocimiento de embarque, guía aérea o carta porte.

Entre los principales países de exportación, se tiene a nivel latinoamericano a Ecuador, México, Costa Rica, Nicaragua y Bolivia; en Europa, el potencial cliente radica en Holanda; en Asia, están ubicados en Vietnam, Indonesia, Camboya, Filipinas, Corea y actualmente se están iniciando pequeñas exportaciones a China y Rusia. También se tienen clientes en África, radicados en Libia, Etiopía, Pakistán.

Cuenta con una enorme trayectoria, ha desarrollado productos pioneros a nivel internacional, ya que debido a sus profesionales, elaboran patentes propias, esto se plasma al bajo costo en los derechos de fórmulas, siendo esto un motor para su prestigio a nivel internacional, como resultados, se tiene la alta calidad y el bajo costo de producción,

además al generar la importación de insumos y generar productos derivados de ellos, se benefician del régimen arancelario del Drawback.

Posee un abanico comercial con más de 150 productos, estando en el top comercial los siguientes productos:

- Hematofos B12
- Vetonic con Nucleotidos OS
- Catofos B9 +B12
- Iverquest
- Tylo-Combisone
- Modivitasan
- Ectonil Pour on
- Fipronex
- Tylvax

Todos estos productos son elaborados por Agrovvet Market S.A., y son los más comercializados a nivel nacional e internacional.

1.3. Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Cuáles son los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿El tipo de carga se considera un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?
2. ¿El empaque y embalaje se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?
3. ¿El transporte es un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?
4. ¿La documentación se considera un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?

5. ¿Los recursos humanos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.?
6. ¿Los costos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.?

1.4. Justificación del estudio

La investigación tiene una justificación Teórica, Práctica y Social.

1.4.1 Justificación Práctica

Se considera así cuando esta posee un desarrollo que ayudará a dar solución a un problema o que por lo menos pueda proponer o establecer estrategias que al ser aplicadas permitirán una contribución para lograr resolverlo. En esta ocasión la investigación presentada está orientada a identificar los factores críticos de la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A. y de tal modo poder describir la actual situación que se tiene.

1.4.2 Justificación teórica

Porque se hizo uso de material bibliográfico que permitió recopilar información abundante para tener un marco teórico de referencia, considerando la logística internacional, además del análisis documentario y apreciaciones de algunos actores prioritarios.

1.4.3 Justificación Social

Porque la investigación tendrá un impacto a nivel social, ya que el estudio brindará soluciones frente a posibles inconvenientes o problemas, sean concernientes a la empresa investigada o a otras compañías.

1.4.4 Relevancia

La investigación presentó la siguiente relevancia:

Implicancia Práctica

Colaboró con la detección de los problemas que tiene la empresa Agroviet Market S.A., y a la vez, detectar el problema fluctuante actualmente, ya que la compañía presentó un

desequilibrio en el sistema logístico, lo que significa altos costos económicos y de oportunidad.

1.4.5 Contribución

La presente investigación brindó un análisis de los factores más sensibles y críticos de la empresa, con lo que su finalidad es ayudó a solucionar problemas actuales o futuros, en el sector operativo logístico, concerniente a la organización que esta tiene.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Identificar los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Conocer si el tipo de carga se considera un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.
2. Conocer si el empaque y embalaje se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.
3. Conocer si el transporte se considera un factor críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.
4. Conocer si los documentos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.
5. Conocer si los recursos humanos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.
6. Conocer si los costos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.7) indican que el enfoque cualitativo es:

“Utilizar la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de investigación.”
(p. 7).

Por tanto, enfocar cualitativamente la investigación permitirá tener una mejor calidad de preguntas hacia la investigación con el fin de obtener un óptimo resultado tras o en proceso de investigación.

Para Martínez (2006, p.169) la investigación cualitativa es:

Consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos.
(p.169).

Es por ello, que el presente estudio, posee abundante teoría concerniente a los puntos que se desean investigar, para de tal modo generar o hallar una nueva teoría.

A la par, la investigación a realizar será interpretativa, para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.9), refiere que un estudio interpretativo se centra en entender el significado de los accionares de los seres biológicos, especialmente los humanos y sus institutos. Es decir que se busca la interpretación de todo aquello que se va captando de manera dinámica.

2.1.1 Teoría fundamentada

La presente investigación tuvo como punto de enfoque la teoría fundamentada, donde se examinó distintas fuentes teóricas con la intención de tener una base con información, donde se es capaz de evocar una nueva teoría a través de lo encontrado en el campo de estudio.

Según refiere Vargas (2011, p.35) la teoría fundamentada:

Este es un método para construir teorías (pequeñas o grandes) no deduciéndolas a partir de conceptos ya estudiados previamente por otros investigadores, sino induciéndolas tomando como fuente de información fundamental la propia realidad. Su objetivo es observar, analizar y reflexionar algún aspecto de la realidad para producir redes de relaciones sistémicas (a veces incluso causales) que permitan interpretar esa misma realidad de una manera consistente. Durante este proceso, es necesario construir de forma muy rigurosa la o las estructura(s) que contengan el todo de la realidad estudiada para poderse presentar como una "Teoría" y no sólo como un conjunto de hallazgos (p. 35)

Por tanto, la teoría fundamentada permitirá interpretar la realidad en base a conocimientos ya establecidos y que se desea contrastar con el fin de establecer una teoría a partir de lo hallado.

2.2 Métodos de muestreo

La investigación se realizó mediante un muestreo no probabilístico, buscando informantes calificados, por ello los muestreos son teóricos o intencionales, teniendo el concepto de su discurso como unidad de muestreo.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.190) la muestra no probabilística:

“Son de gran valor, pues logran obtener los casos (personas, objetos, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos.” (p. 190).

Por tanto, en esta investigación al ser no probabilística y haber la manipulación de los investigados se pretende contar con más información referido al tema investigado.

2.2.1 Escenario de estudio

El escenario donde se aplicó la investigación es en las instalaciones de la empresa Agroviet Market S.A., ubicada en Lurín - Lima, en el Km, 29,5 de la panamericana sur, al frente del cementerio parque del recuerdo, dentro de la Almacenera Pacífico del Perú.

Cuenta con las organizaciones de áreas de operación y logística, dicho lugar ejecuta ambos servicios, teniendo un espacio para la distribución o almacenamiento de los productos.

2.2.2 Caracterización de los sujetos

Los participantes de la investigación en calidad de informantes fueron del área de operación como logística.

Se tomaron ambas áreas para amplificar la información tanto en el ambiente operativo como logístico; además de ellos, se acudió a un especialista logístico para ampliar los conceptos.

2.2.3 Plan de análisis o trayectoria metodológica

Se hizo uso de la entrevista semi estructurada, partiendo a la vez de una guía de entrevista para poder crear del instrumento con la finalidad de obtener toda la información necesaria.

Para poder generar la recolección de datos, la investigación presentada usó la técnica denominada entrevista a los actores de la presente investigación.

Para tal motivo, se utilizó el instrumento llamado, guía de entrevista, de ese modo Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.407) refiere que la guía de entrevista:

“tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento” (p. 407).

Con tal información, la guía de entrevista ayudó a obtener información para responder al planteamiento.

Además, conforme al instrumento aplicado, como es la entrevista, fue necesaria la revisión por expertos, de modo de tener la aprobación y tener una confiabilidad sobre el contenido de esto.

Tabla 1
Criterio de expertos

	Promedio de valoración
Experto 1: Mgtr. Carmen Helena Noblecilla Saavedra	85%
Experto 2: Mgtr. Carlos Andrés Guerra Bendezú	83%
Experto 3: Mgtr. Vívian Isabel Romaní Franco	80%

Fuente: Elaboración propia

2.3 Rigor científico

Basado en una matriz de categorización apriorística se dio la consistencia lógica hacia la investigación, partiendo de las teorías halladas en las distintas fuentes que proveyeron al estudio un mayor realce de credibilidad.

2.4 Análisis cualitativo de los datos

Para la presente investigación se usó un análisis interpretando textos de la entrevista, luego de ser transcritas de forma textual posteriormente fueron agrupadas en categorías y sub categorías a través del programa computarizado llamado Atlas TI.

2.5 Aspectos éticos

La presentación de datos en el presente documentos, son fidedignos, respetando la propiedad intelectual de los autores citados. Se elaboró dicha investigación con honestidad y de modo objetivo, sin intento alguno de plagio o copia.

III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de las categorías

Ficha de análisis documental

Tabla 2:

Ficha documental de las categorías en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.

CATEGÓRIAS DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL	
Título:	Logística y distribución física internacional
Autora:	Gissella Barbá
Finalidad	Dar a conocer los procesos inmersos dentro de la logística y distribución física internacional, además de cómo estos procedimientos tienen relación operativa.
Contenido	La logística permite la gestión cadena de suministro, de producción y transporte del producto teniendo en consideración costos, tiempo y calidad, aparte de ello, la distribución indica todo el proceso de movilización. Referido a la distribución física internacional, se establecen los factores de tipo de carga, empaque y embalaje, transporte, documentación y costos, siendo etapas clave que tienen dependencia directa con sus subprocesos.
Relevancia	La importancia de este libro radica en la información que brinda para tener en consideración frente a los procesos que están inmersos en la logística y la distribución física internacional.

Elaboración propia

La tabla presentada indica la información respecto al libro, donde con concordancia al autor se hizo mención a sus categorías y subcategorías.

Ficha de análisis documental

Tabla 3:

Ficha documental de las categorías en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.

CATEGÓRIAS DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL

Título:	Logística Internacional. Venciendo dificultades.
Autora:	María Cristina Gigola Paglialunga
Finalidad	Analizar factores competentes al ámbito de la empresa.
Contenido	Se detalla la importancia que tiene la cadena de suministros, los recursos humanos y el manejo de la incertidumbre y riesgo dentro de la logística internacional.
Relevancia	La importancia del análisis realizado está en el papel fundamental que tienen los factores dentro de la logística internacional.

Elaboración propia

La tabla presenta la información referente al estudio, haciéndose mención de una categoría, ya que toma relación con el objeto de estudio.

A través del siguiente capítulo, se ha descrito los resultados hallados en las entrevistas hechas, por medio de la creación de categorías y códigos, los que guardan relación con estudio realizado a cabo.

La triangulación realizada es la de fuentes de datos, según Arias (2000), se recopila la información desde distintas fuentes de datos para de tal modo poder tener distintos puntos de vista acerca de un tema, con el fin de lograr la validación. La recopilación es generada directamente a los partícipes de una situación, ya que son ellos quienes están estrechamente.

Es decir, la aplicación de la triangulación por fuentes de datos permite poder conocer el apoyo de las respuestas de unas sobre otras, entrando en confirmaciones o en corroboraciones.

3.2 Análisis de la entrevista

Objetivo 1

Se tiene como primer objetivo, conocer si el tipo de carga se considera un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovot Market S.A.

Los sujetos entrevistados respondieron que “[...], es importante conocer el tipo de la mercancía, con el fin de poder gestionar los requisitos o permisos para su exportación.” (Entrevistado 1), además de lo indicado es importante conocer el tipo de mercancía a “[...] fin de clasificarlo y determinar si existen restricciones o regulaciones particulares para dichos artículos.” (Entrevistado 2). Más allá de los aspectos legales y aduaneros, “Es importante conocer el tipo de producto que se está pensando exportar ya que, de acuerdo al país elegido para la venta, nuestro producto tendrá que adaptarse hacia una variedad de mercado muy distinta a la local. [...]” (Entrevistado 3).

Con la información recopilada, el tipo de carga es un aspecto muy importante en el proceso de exportación, ya que deben considerarse los ámbitos regulatorios y arancelarios, además de generar modificaciones en el producto, para la adaptación en el mercado internacional. De modo que un mal análisis en la mercancía tendría como consecuencia la detención del producto en la aduana local, sea por tener restricciones o no contar con permisos. El análisis no solo debe ser para fines de entidades locales, ya que una mala adaptación del producto para el cliente final en el mercado internacional repercutirá en un rechazo, perdiendo clientes y a la vez desprestigiando el nombre de la empresa.

Objetivo 2

Respecto al segundo objetivo, conocer si el empaque y embalaje se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.

Se tuvieron los siguientes resultados de la entrevista, indicando que “Los productos que se manejan en su mayoría son frascos de vidrio y plástico, [...], para tener una mejor protección de estos productos, se hace uso de cartón de doble corrugado, con la finalidad de garantizar la calidad del producto. Al generar la exportación, que regularmente se realiza en paletas, se apilan las cajas conteniendo los productos en un máximo de 6 a 7 filas, evitando un sobrepeso que pueda dañar las mercancías.” (Entrevistado 1). Del mismo modo “Un factor determinante para el correcto manipuleo es que el producto cuente con el embalaje correcto de acuerdo a sus características para que le brinde protección durante el traslado y transporte, asimismo, [...].” (Entrevistado 2). Además “Una carga bien asegurada con todos los medios de protección es menos propensa a dañarse, por ello, considero que es de vital importancia el proceso de embalaje y posterior a ello, un buen trincado en el contenedor, no obstante, siempre hay un riesgo de un mal manipuleo, por ello creo importante las capacitaciones al personal, acabe resaltar que es importante también el uso de un seguro ante eventos fortuitos.” (Entrevistado 3).

Los puntos tocados hacen referencia a lo importante que es la protección de las mercancías en el proceso logístico de la exportación, de modo que permitan una correcta manipulación y transporte, evitando a toda costa el daño y pérdida de ésta.

Sin embargo un producto con el fin de ser exportado, no solo debe ser protegido de correcta manera, sino que a la vez “El rotulado es muy importante ya que allí está indicada toda la información del producto, lote, fecha de vencimiento. Los criterios para colocar la información en el rotulado, es muchas veces lo que las entidades del país solicitan o en todo caso, lo que el cliente indica, esto con la finalidad de facilitar el reconocimiento de las mercancías ante la entidad aduanera en el país destino.” (Entrevistado 1), concordando con la información brindada, “Los criterios a considerar para colocar la información de los productos en el rotulado, parte en un inicio por las exigencias del cliente y del mercado de destino. Es necesario conocer las regulaciones del país de destino respecto a la información que debe mostrar el producto en el rotulado a fin de cumplirlas y evitar inconvenientes que puedan generar sobrecostos o un posible reembarque. El otro criterio a tener en consideración es que el rotulado contenga la información necesaria para la identificación

del producto y las instrucciones para su manipuleo.” (Entrevistado 2), así mismo, “Los criterios a considerar para el rotulado básicamente es la información neta del producto, de esta manera sabremos si en el rotulado deberá ir símbolos como frágil, hacia arriba, proteger de la humedad, etc., es muy importante colocar los símbolos del rotulado, ya que esto indicara el nivel de manipuleo y consideraciones que debemos tener con la carga.” (Entrevistado 3).

De este modo, un buen rotulado, permitirá una correcta manipulación del producto, que además de tener una protección idónea con el empaque y embalaje, dará como resultado el aseguramiento de la carga. Es por tanto que un embalado que proteja y a la vez informe sobre el cuidado de las mercancías es un factor resaltante a tener en cuenta en el proceso de la exportación.

Objetivo 3

Concerniente al tercer objetivo, conocer si el transporte se considera un factor críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A., la entrevista refiere que el tipo de transporte para el proceso de la exportación, “Depende mucho del cliente o en todo caso como son los términos de venta, además también entra a tallar el tipo de producto, que cuidados necesitaría.” (Entrevistado 1), además, “La selección del medio de transporte va a depender de varios factores como el valor de la carga, el peso y volumen de la carga, la urgencia con la que se requiere, las características y tipo de producto y las restricciones que pueda tener el producto. De acuerdo a la evaluación de dichos factores se puede determinar el tipo de transporte idóneo.” (Entrevistado 2), adicionando a ello, “Para elegir el medio del transporte, se debe conocer las necesidades del cliente, si es una carga que la necesitan rápido, nos inclinamos por el aéreo, a pesar que muchas veces el precio es elevado, por otro lado, si no hay apuro se puede considerar un envío marítimo, teniendo en cuenta el tiempo de tránsito, de igual forma considerando cercanías y precios se puede optar por un transporte terrestre.” (Entrevistado 3).

Por tanto, la elección del tipo de transporte está sujeta a las especificaciones entre vendedor-comprador o en todo caso al producto. Sin embargo, es necesario elegir un buen itinerario y saber el tiempo en el que el transporte tarda en llegar a destino, “[...] ya que en muchas oportunidades los productos son solicitados para eventos especiales, fechas pactadas, para negocios o bajo pedidos, si bien se manejan fechas estimadas de llegada, se pueden presentar retrasos por lo que siempre es importante [...]. Los aspectos que

considero al elegir un itinerario son rutas directas, evitando así los transbordos.” (Entrevistado 3). Del mismo modo, “Los aspectos para elegir un itinerario es el tiempo que tiene desde la salida del país, hasta su llegada con el cliente, otro aspecto es la urgencia con la cual el cliente solicita el producto. Y pues, la importancia de esto radica en tener el menor tiempo el producto en tránsito, evitando una menor manipulación, y agilizando la entrega con el cliente.” (Entrevistado 1).

Con tales resultados, podemos evocar que el transporte es un punto altamente importante en el proceso de exportación, y que la selección del tipo de transporte es definido tanto por los sujetos de la compraventa internacional así como las necesidades del producto, además para lograr una entrega rápida de las mercancías es sumamente necesario la elección de un itinerario que brinde tiempos cortos de tránsito evitando que exista una alta manipulación de los productos en los transbordos; sin embargo, cómo saber dónde está la carga, para ello, “El seguimiento es un factor clave en las operaciones de comercio exterior tanto en importación como en exportación para verificar que la carga cumpla con su itinerario y detectar a tiempo cualquier cambio que pueda suceder y así aplicar las medidas de contingencia.” (Entrevistado 2), coincidiendo con ello, “[...] el seguimiento garantiza que el producto llegue en perfectas condiciones [...]” (Entrevistado 1) y por último, “[...] es importante realizar un seguimiento continuo tanto a una exportación como a una importación, en el caso de la exportaciones se debe considerar el cómo la carga fue embarcada y el cómo la carga llegara a destino, esto es muy importante para los productos perecibles ya que tienen un tiempo de vida.” (Entrevistado 3).

Concluyendo, el seguimiento es la última actividad a tener en cuenta en el proceso de transporte en la exportación, ya que mediante éste, se realiza la trazabilidad de la mercancía y se logra conocer el lugar en donde se encuentra la carga; por tanto, el transporte es un factor muy sensible ya que requiere de mucho énfasis por parte de las partes implicadas, debido a que una mala decisión puede ser causa de pérdida de productos, abandono de mercancías en lugares desconocidos o deterioro de mercancías.

Objetivo 4

Respecto al cuarto objetivo, conocer si los documentos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovot Market S.A., la entrevista indica que “La documentación es muy importante, ya que es la identificación de la carga, así como las personas contamos con documento de identidad, la carga cuenta con un set de

documentos los cuales son muy importantes para su traslado de un punto a otro, así como para su desaduanaje.” (Entrevistado 2), en acuerdo con la respuesta indicada, “Los documentos son muy importantes porque estas representan un aval de los productos enviados, además de facilitar los procesos aduaneros o los que soliciten las entidades aduaneras, hay que tener en cuenta que los productos no pueden ser nacionalizados si la documentación es errónea o tiene errores.” (Entrevistado 1), y finalizando la entrevista, “Es importante tener la documentación adecuada para una exportación tanto como los certificados vigentes y detallados de los productos, así como también una correcta factura, packing list y demás documentos solicitados en el momento de un envío, los documentos son pieza fundamental en el proceso operativo.” (Entrevistado 3).

Se resalta la importancia que tiene la documentación en la exportación, ya que sin ella, existen procesos que no seguirían su rumbo, tales como la salida de la carga hacia el cliente, o en todo caso, el abandono de la mercancía en territorio del cliente, quien no ha podido desaduanar los productos por falta de documentos. Dicha actividad de emisión de documentación es un factor crítico en el proceso logístico internacional.

Objetivo 5

Para el quinto objetivo, conocer si los recursos humanos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovot Market S.A., la entrevista ha tenido las siguientes respuestas, el personal encargado de los procesos de la exportación, debe “Conocer mucho los procesos de exportación, como tipos de venta internacional, ya que allí se tendrá conocimiento de fletes, tipos de mercancías e Incoterms. Además de conocer los procesos de distribución y logística.” (Entrevistado 1), además debe tener “Conocimientos de comercio exterior, capacidad de análisis y atención a los detalles” (Entrevistado 2), así mismo, “Las cualidades de una persona encargada para manejar una exportación son: responsabilidad, orden para poder operar y manejar el proceso, minuciosidad para revisar cada detalle en los documentos, para que todo este correcto, constancia, paciencia, para coordinar con todas las partes involucradas y todo resulte óptimo.” (Entrevistado 3).

Por ende, es fundamental, contar con recursos humanos capacitados en todo el proceso logístico, tanto a nivel operativo como documental, de modo que sean capaces de responder ante cualquier problema que se genere, y poder tener un eficiente resultado empresarial. Cabe resaltar que obviar información en algún punto del proceso logístico, o

no comunicarla es una falta muy grave que suele suscitarse en ámbito operacional, ya que el personal no está capacitado frente a ello.

Objetivo 6

Finalmente, para el objetivo número 6, conocer si los costos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A., la entrevista refiere que “Los costos más elevados dentro de la exportación es la logística, exactamente en la distribución y transporte, ya que son costos no fijos, siendo variables. Son costos muy importantes y se podría decir, obligatorios, ya que, sin el transporte de los productos, no se podrá generar ningún proceso de venta o exportación.” (Entrevista 1), por otro lado, “[...] los cargos más elevados en una exportación, son el embalaje, manipuleo y almacenaje de la carga, no dejando de lado que en muchas ocasiones el flete, si lo asume el exportador resulta ser uno de los puntos más costosos; sin embargo, todos estos costos son necesarios para poder con éxito la exportación.” (Entrevistado 3), además, “Si hablamos de la exportación en Perú, está libre de derechos, por lo que en cuanto a costos, los más representativos serían los que se generan en el almacén portuario o aeroportuario y en el transporte interno.” (Entrevistado 2).

Los costos en los procesos de exportación, están divididos en grupos, dependiendo de los departamentos que intervengan, en este caso, las áreas concernientes a la operatividad y gestión económica, siendo el área operativa quien incurre en los mayores costos, pero, de qué forma, ésta área forma parte de los costos y cuál es su modo de influir en el proceso de exportación.

La gestión económica comprendida por “Las áreas de administración, contabilidad, finanzas entre otras, si bien son costos indirectos se incluyen en el manejo de una exportación ya que se necesitará pasar por revisión, facturación y se deberán de aclarar los costos incurridos en la operación, así como también llevar un orden administrativo para el manejo interno de la empresa.” (Entrevistado 3), por tanto, “son quienes realizan el proceso de cobranza de las mercancías, manejan a la par, documentación pertinente de la exportación, como facturas o BL, con la finalidad de poder generar el cobro de todo lo estipulado en las proformas hechas por el área de ventas internacionales.” (Entrevistado 1), llegando a la conclusión que “todas las áreas están interconectadas, por lo que todas deben estar alineadas y comprometidas con un buen desempeño.” (Entrevistado 2).

Finalmente, los costos indirectos, dados por las áreas de índole contable-financiero, forman parte del proceso de exportación, mediante actividades de cobranza y solvencia para los procesos comerciales. Se enfoca, la necesidad de una cooperación entre todas las áreas para generar un correcto desempeño de las funciones, además, se enfatiza la necesidad de su intervención, para las últimas tareas en el circuito logístico, como es el cobro y registro de la venta.

Objetivo General

Tras los resultados hallados, se ha identificado la importancia de las categorías concernientes al eje temático, ya que mediante las preguntas realizadas a los entrevistados, se ha logrado obtener información relevante, por tanto, todos los factores indicados tienen una alta relevancia dentro de la logística internacional ya que dependiendo de su gestión se podrá realizar una correcta aplicación.

IV. DISCUSIÓN

López (2016) determinó en su investigación que la empresa investigada no posee un correcto manejo de sistema logístico por lo que influye tanto en sus costos como en la calidad del servicio; aunque la empresa desea ampliar los procesos comerciales, estas deberán realizarse cuando se obtenga la mejora en el manejo de la organización logística, ya que de no hacerlo, seguiría habiendo rupturas de stock o costos elevados.

Se está de acuerdo en la conclusión llegada, pues tal cual indican los entrevistados, los costos dentro del sistema logístico de exportación, como se ha podido indicar, empiezan desde la manipulación en el almacén de origen hasta el almacenamiento en los puertos o aeropuertos de destino, acorde a lo establecido por las partes, implica además, la correcta toma de decisiones en la emisión de permisos de exportación, elección de tipo de transporte, tiempo de tránsito y documentación, cada etapa es un costo necesario, pero controlable, a excepción de un incorrecto manejo de alguno de ellos, como es el caso del tipo de transporte, ya que no es lo mismo un envío terrestre o marítimo a uno aéreo, para ello, se toma en cuenta la fragilidad de los productos y/o tiempo de caducidad, lo cual eleva no solo el costo logístico, sino genera pérdidas para la empresa; es importante, por tanto, tener personal que sea capaz de gestionar buenas decisiones y seguir procesos establecidos, cabe resaltar que concerniente a los costos por el transporte, es necesario tener a la unidad mínima bien cuidada, en este caso los productos correctamente protegidos y embalados, esto con la finalidad de mantenerlos seguros frente a la manipulación y transporte, evitando problemas que afecten a las mercancías como golpes o caídas, disminuyendo los niveles de peligro y riesgo, además de un correcto rotulado, generará un óptimo manipuleo de los productos, ofreciendo al cliente, artículos en buen estado.

Según Jácome (2016) en su investigación concluyó indicando que la falta de personal capacitado para las áreas de operación ha generado un problema rotundo dentro de la empresa, además de ello, la poca organización de funciones no permite una correcta gestión en los contratos, debido a que no existe experiencia previa referida a ellos.

Corroborando con la investigación, los entrevistados han mencionado que los profesionales encargados de los procesos de logística internacional para la exportación deben tener experiencia o conocimientos en las actividades a realizar, además de una serie de valores y aptitudes, con la finalidad que desempeñen sus tareas operativas de una

manera óptima, del mismo modo, toda la documentación operativa debe ser emitida correctamente, sin obviar información o datos importantes, ya que, la omisión de ésta repercutirá rotundamente en todo el proceso operativo y logístico de la empresa, perdiendo clientes, mercadería, e imagen comercial. Se tiene en cuenta que el personal no apto o no capacitado, hará mala toma de decisiones, lo que genera trabas comerciales, afectando a todas las partes dentro del proceso logístico, causando demora en la entrega de productos, alargamiento de plazos de entrega y como consecuencia, exceso en el tiempo de cobranza.

Jiménez (2015) en su estudio concluye con la confirmación de su hipótesis concerniente al objetivo, comprobando una relación entre los costos logísticos y la exportación, indicando que la cantidad a exportar dependerá de los precios que se tengan en los productos, y a la vez, los precios dependen de los costos logísticos, ya que según éste el precio puede variar.

Las respuestas obtenidas con los entrevistados, corroboran esta información, ya que los costos logísticos sean en este caso como el manipuleo, empaque o embalaje, transporte nacional o internacional aunque muchas veces son elevados, son necesarios para poder completar el proceso de exportación o venta internacional. Es por ello, que es de suma importancia conocer e identificar los beneficios y cualidades de los materiales o servicios a emplear en el proceso logístico para lograr una eficiencia y mantener un control en los costos incurridos, por otro lado, se debe tener en cuenta los envases o empaques a utilizar para la protección del producto final, además del tipo de transporte, teniendo en consideración el tiempo de transporte de modo que su entrega sea rápida, resultando un menor costo por tiempo de almacenamiento en puertos de destino.

Molina (2017) determinó en su investigación que un conocimiento adecuado sobre la DFI por parte de las empresas aumenta la eficiencia, la eficacia y efectividad en el proceso de la cadena de DFI de Corpneumatics, S.A. de C.V., y también contribuye a generar un mayor equilibrio de la Balanza de pagos entre los países.

De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, esta información se corrobora, ya que al realizar correctamente todos los procesos logísticos, se tendrá un óptimo desempeño, es decir, la cooperación de todas las áreas intervinientes en las actividades de exportación, permitirán que se obtengan los mejores resultados, no solo contribuyendo con el éxito de la exportación, sino añadiendo un valor agregado para la empresa, como es el

aumento del prestigio, confiabilidad del cliente y aumento de ventas. Cabe resaltar que el proceso de la DFI es similar a la logística internacional, teniendo puntos sensibles que serán materia de análisis y toma de decisiones, los mismos que pueden ser un obstáculo si no son tomados con la seriedad necesaria.

Es por tanto que mantener un adecuado conocimiento en cada proceso, así como los cuidados del producto y las coordinaciones con las áreas cooperantes generará para la empresa un alto nivel de eficiencia, disminuyendo los costos que no sean necesarios y optimizando la inversión, además de tener un buen monitoreo de la localización de las mercancías disminuirá la incertidumbre y brindará un mejor control operativo.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye en la importancia de generar un correcto análisis y gestión en el ámbito del tipo de carga dentro de la empresa Agrovvet Market S.A, ya que es necesario conocer el producto o mercancía para poder iniciar los procesos regulatorios o aduaneros, a la vez, es importante adaptar el producto al mercado internacional, y para ello, es resaltante conocer los requerimientos del cliente o las entidades encargadas de la supervisión mercantil.

2. El empaque y embalaje es de suma importancia en el proceso de la logística internacional, ya que cumple un papel fundamental en la protección de los productos, de modo que esta pueda ser manipulada y transportada sin ser dañada en un alto nivel, además, un correcto embalado, debe estar con un rotulado que permita conocer los cuidados que debe recibir la mercancía.

Es por tanto que la aplicación del empaque y embalaje debe ser gestionada y evaluada de manera detallada y minuciosa para un correcto desarrollo logístico dentro de la empresa Agrovvet Market S.A.

3. La importancia del transporte dentro de los procesos logísticos para la exportación es un factor fundamental, tanto que debe ser blanco de distintas evaluaciones, donde se deben tomar en cuenta distintos criterios, tales como el tipo de transporte, tiempo de tránsito o llegada hacia el país destino y el seguimiento que se debe emplear para tener una correcta trazabilidad en las mercancías de la empresa Agrovvet Market S.A.

4. Se concluye que los documentos son parte fundamental dentro de los procesos logísticos para la exportación, siendo necesarios su correcta emisión y teniendo alto sentido de minuciosidad, ya que son altamente importantes, teniendo en cuenta su uso tanto a nivel local como internacional. Para la empresa Agrovvet Market S.A. el manejar la documentación de manera correcta debe ser un factor de sumo cuidado, ya que de esto depende la fluidez de la logística concerniente a su exportación.

5. Los procesos de la logística internacional son gestionados por profesionales conocedores de las reglas de juego, por tanto, contar con el personal indicado y apto para ejercer las funciones de gran responsabilidad es de suma importancia para la empresa Agrovvet Market S.A. ya que permitiría tomar las mejores decisiones, garantizando un óptimo cumplimiento de resultados, concerniente a la entrega en perfectas condiciones de la carga en destino.

6. Se concluye resaltando la importancia de los costos dentro de la logística internacional, y su alta relación en los procesos de manipulación, transporte y empaque y embalado. Es por tanto la alta relevancia de poder elegir los materiales y servicios que tendrán intervención dentro del proceso de exportación. Respecto a la empresa Agroviet Market S.A. se debe considerar que los costos deben ser evaluados de manera correcta, evitando sobre costos que dificulten el flujo logístico de exportación.
7. Con lo establecido previamente, las categorías consideradas en esta investigación, siendo el tipo de carga, el empaque y embalaje, el transporte, los documentos de exportación, los recursos humanos y los costos, deben ser considerados de alta importancia debiendo ser evaluadas al momento de generar el proceso de exportación, ya que son factores necesarios para las actividades logísticas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda una correcta evaluación de la mercancía previa a la exportación con la finalidad de conocer los requisitos y permisos que van a ser necesarios emitir o gestionar para el proceso logístico de exportación.
2. Se recomienda la necesidad de utilizar envases y empaques que brinden una protección óptima y a la vez rotular los productos con toda la información referida a manipuleo y cuidado, de modo que la mercancía sea menos propensa a sufrir daños.
3. Se recomienda elegir el transporte no solo que brinde una mejor tarifa referida a costo, sino que ofrezca confiabilidad de información, y una rapidez de entrega.
4. Se recomienda manejar la documentación de manera minuciosa y detallada, además de tener filtros durante su emisión, con la finalidad de lograr percatarse de errores que puedan ser cometidos, evitando problemas posteriores.
5. Se recomienda capacitar al personal responsable de los procesos logísticos, con la finalidad de mantenerlos aptos y con conocimientos sobre el dinamismo del comercio exterior, de modo que conozcan los cambios que ocurren y estén a la vanguardia.
6. Se recomienda gestionar correctamente los costos logísticos, teniendo en cuenta la necesidad de cada uno de ellos, priorizando los más urgentes y a la vez haciendo un constante seguimiento para evitar caer en sobrecostos debido a una mala gestión o error de información.
7. Se recomienda de modo general, la óptima gestión de todas las categorías indicadas, ya que cada uno tiene una alta importancia dentro del sistema logístico.

VII. REFERENCIAS

- Alonso, V. (2010) *Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. Revista Estudios y perspectivas en turismo*. Vol.19. PP. 201-220
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta Ed. Editorial Episteme. Venezuela
- Arias, M. (2000) *La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones*, Investigación y Educación en Enfermería, vol. XVIII, núm. 1, marzo, 2000, pp. 13-26, Colombia
- Appleyard, D. y Field, A. (2003) *Economía internacional*. 4ta Ed. Editorial Mc GrawHill. México
- Ballou, R. (2004) *Logística Administración de la cadena de suministro*. Edit. Pearson Education
- Barbá, G. (2012) *Logística y distribución física internacional*.
- Barrios, E. (2017). *Ciclo de vida de un producto y sus estrategias relacionadas*. 1era Ed. Río Gallegos
- Carro, R. y González, D. (2013) *Logística empresarial*. Universidad Nacional de la Plata
- Daniels, J., Radebaugh, L. y Sullivan, D. (2013) *Negocios Internacionales*. 14va Ed. Editorial. Pearson, México.
- Díaz, A. (2016) *Efecto de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora y comercializadora de alimentos Ninalac SAC del distrito de tongod – Cajamarca en el periodo enero-junio 2015*. (Tesis para optar el título de contador público).
- Recuperado de:
- http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/666/1/TL_AguilarPoemapeJose_DiazBustamanteAmalia.pdf
- Dorta, P. (2013) *Transporte y logística internacional*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España.

- Gigola, M. (2007) *Logística Internacional. Venciendo dificultades*. Dirección estratégica, XII, N°23, p22-27.
- González, C., Martínez, J., Malcon, C. Y Cavazos, J. (2013) *Metodología de gestión logística para el mejoramiento de pequeñas empresas*. Revista Internacional Administración & Finanzas. Vol 6. Num 5 (pg. 121)
- Recuperado de: <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v6n5-2013/RIAF-V6N5-2013-9.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Jácome (2016) *Análisis de la cadena logística para la optimización de costos en los procesos de exportación de muebles de madera hacia florida de la empresa Cumanda design, Guayaquil*. (Tesis para obtener el título de ingeniero en comercio exterior). Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1250/1/T-ULVR-1112.pdf>
- Jiménez (2015) *Costos logísticos y exportación de joyas de plata de Huancayo al mercado italiano en el periodo 2008-2014*. (Tesis para obtener el título de licenciado en negocios internacionales). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2638/Jim%C3%A9nez_OJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, P. (2016) *Planeación del aprovisionamiento en una franquicia de restaurantes*. (Tesis para optar el grado de maestro). Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1471977445301TesisPedroAnt.pdf>
- Lugones, E. (2008) *Teorías del comercio internacional*. 2da Ed. Bernal, Universidad nacional de Quilmes.
- Martín-Andino, R. (2006) *Gestión de operaciones y logística*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas
- Martínez, P. (2006) *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Pensamiento y Gestión. Universidad del Norte. Barranquilla. Colombia.

- Maximiliano, F. (2016) *Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución*. (Tesis para optar el título de master en administración). Recuperado de:
- <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2602/1/Tesis%20Fabio%20Miguel%20%28BC.UNS-calidad%29.pdf>
- Molina (2017) *Análisis de la distribución física internacional y el proceso de marketing en Corpneumatics, S.A. de C.V. (México)* (Tesis para optar el título de licenciada en comercio internacional. Recuperado de: <http://159.90.80.55/tesis/000175542.pdf>
- Molins, A. (2011) *Logística internacional*. Escuela de organización industrial
- Muhammad, H. (2016) *Supply Chain Management, Case Importing Footballs from Pakistan*. (Tesis para optar grado).
- Recuperado de:
- <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/111218/Bilal%20Hafiz%20Muhammad.pdf?sequence=1>
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. 2da Ed. Editorial Patria. México
- Porter, M. (2006). *Ventaja competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la Competencia*. 36ta Ed. Editorial Continental. México
- Rozo, A. (2014). *Gerencia Logística, Estrategia y análisis en la cadena logística*. Editorial Esumer, Colombia.
- Sadouskaya, K. (2017) *Adoption of Blockchain Technology in Supply Chain and Logistics* (Tesis para optar el grado de bachiller de negocios logísticos).
- Recuperado de:
- <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126096/Adoption%20of%20Blockchain%20Technology%20in%20Supply%20Chain%20and%20Logistics.pdf?sequence=1>
- Salerno, F. (2007). *Nomenclatura común andina*. Universidad Andina Simón Bolívar
- Sarquis, A. (2002). *Barreras Arancelarias y No Arancelarias*.

Steimberg, F. (2004) *La nueva teoría del comercio internacional y la política comercial estratégica*. Madrid

Superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria (2014) *Resolución N° 00118/2014. "Restitución simplificado de derechos arancelarios"*, Callao-Perú, 25 de Marzo de 2014

Urday, C., y Cebreros, P. (2017) *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra*. (Tesis para optar el título de licenciado en international business).

Recuperado de:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf

Vargas, X. (2011) *¿Cómo hacer una investigación cualitativa?* 9na Edición, Edit. Etxeta. México

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Categorización apriorística

Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.

Eje temático: Factores críticos en la logística internacional para la exportación

OBJETO DE ESTUDIO	PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACION	OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACION	PREGUNTAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS ESPECIFICOS DE INVESTIGACION	CATEGORIAS	SUBCATEGORIA
La empresa Agrovvet Market S.A.	¿Cuáles son los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?	Identificar los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?	¿De qué manera el tipo de carga llega a considerarse como un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?	Conocer si el tipo de carga se considera un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.	Tipo de carga	Tipo y clasificación de mercancías
			¿Cómo el empaque y embalaje llegan a considerarse como un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?	Identificar si el empaque y embalaje se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.	Empaque y embalaje	Protección del producto
			¿Cómo el transporte puede considerarse como un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?	Conocer si el transporte se considera un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.		Transporte
					Seguimiento de transporte	
¿Cómo la documentación puede llegar a considerarse como un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?	Conocer si los documentos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.	Documentación	Documentos de exportación			

			¿Cómo los recursos humanos pueden llegar a considerarse como un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?	Conocer si los recursos humanos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.	Recursos humanos	Recursos humanos
			¿Cómo los costos pueden considerarse como un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.?	Conocer si los costos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovvet Market S.A.	Costos	Costos directos
						Costos indirectos

ANEXO 2: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. *Gueserra Beadezu Carh*
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: *Lic en Administración*
- 1.3 Especialidad del validador: *Doc en la Univ. Cesar Vallejo*
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Entrevista que tiene por finalidad obtener información necesaria para concretar un estudio sobre los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovet Market S.A.,
- 1.5 Título de la Investigación: Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovet Market S.A., 2018.
- 1.6 Autor del Instrumento: Melgarejo Moisés, Julio Roberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	SUBCATEGORIAS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						83%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.
DNI. N° 09726113 Teléfono N° 98233755

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Ramón Franco Nican
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente - Universidad César Vallejo
- 1.3 Especialidad del validador: Administrador
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Entrevista que tiene por finalidad obtener información necesaria para concretar un estudio sobre los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.,
- 1.5 Título de la Investigación: Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A., 2018.
- 1.6 Autor del Instrumento: Melgarejo Moisés, Julio Roberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	SUBCATEGORIAS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.
DNI. N° 8816492 Teléfono N° 940243577

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Noblecillo Saavedra, Carmen Milena
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIC - UCV LIMA NORTE
- 1.3 Especialidad del validador: Finanzas Empresariales
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Entrevista que tiene por finalidad obtener información necesaria para concretar un estudio sobre los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.,
- 1.5 Título de la Investigación: Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A., 2018.
- 1.6 Autor del Instrumento: Melgarejo Moisés, Julio Roberto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	SUBCATEGORIAS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85% V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 02879565 Teléfono N° 969467827

ANEXO 3. Guía de entrevista

Guía de la entrevista

Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A., 2018

Objetivos	Preguntas
Conocer si el tipo de carga se considera un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.	Debido a la apertura de mercados, se ha incrementado la comercialización en diferentes productos en el mundo. Por ello, ¿Cuál es la importancia de conocer el tipo y la clasificación de la mercancía, previo al proceso de exportación?
Identificar si el empaque y embalaje se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.	¿Qué elementos considera usted que deben ser empleados para brindar protección al producto durante la manipulación y el transporte de los mismos?
	Sabiendo que toda carga tiene un rotulado de información y manipuleo. En su opinión, ¿Cuáles son los criterios a considerar para colocar la información de los productos en el rotulado del embalaje, y qué importancia tienen?
Conocer si el transporte se considera un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.	Para usted, ¿Cuál es la importancia que tiene el seguimiento de transporte en una exportación, y cuáles son los aspectos a considerar?
	Sabiendo que el tiempo de tránsito es lo que tarda la nave en llegar a su destino e itinerario, las fechas de las próximas salidas. En su opinión, ¿Cuál es la importancia del tiempo de tránsito de un transporte y que aspectos tiene en cuenta al momento de elegir un itinerario?
	Teniendo en cuenta que el tipo de transporte puede ser aéreo, marítimo o terrestre, ¿Cuáles son los aspectos que considera necesarios para generar la selección del tipo transporte para una exportación?

<p>Conocer si los documentos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.</p>	<p>Para usted, ¿Cuál es la importancia de la documentación en la logística internacional para la exportación?</p>
<p>Conocer si los recursos humanos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.</p>	<p>En su opinión, ¿Qué cualidades y características profesionales debe tener el personal encargado de los procesos logísticos para la exportación?</p>
<p>Identificar si los costos se consideran un factor crítico en la logística internacional para la exportación de la empresa Agroviet Market S.A.</p>	<p>Teniendo en cuenta que los procesos de logística internacional para la exportación afecta a los costos directos, ¿Cuáles considera usted que son los costos más elevados dentro de una exportación y qué tan importantes son las aplicaciones de estas actividades?</p>
	<p>El hecho de que los procesos de administración, finanzas, contabilidad, etc., sean considerados costos indirectos para la exportación. En su opinión, ¿Cuál es la importancia de la intervención de estas áreas en la logística internacional para la exportación, y qué aspectos realizados son los más importantes?</p>

ANEXO 4. Mapa de Informantes Clave

Ámbito	Organización/institución	Informante Clave	Visión que aporta
Empresa Farmaceutica Veterinaria Privada	Agrovet Market S.A	Supervisor de distribución local y exportación	Visión de un experto respecto a la organización en el sistema de distribución a nivel internacional
Empresa Farmaceutica Veterinaria Privada	Agrovet Market S.A	Jefe de abastecimiento	Visión de un experto respecto a los costos de producción y cadena de suministros
Agencia de Carga Internacional Privada	CEP Logistics Group S.A.C.	Asistente de operaciones y pricing	Visión de un experto en temas operativos y documentarios de exportación

ANEXO 5. Cronograma de Aplicación de Entrevistas

Ámbito	Organización/institución	Informante Clave	SITUACIÓN / Fecha de Entrevista
Empresa Farmacéutica Veterinaria Privada	Agrovet Market S.A.	Supervisor de distribución local y exportación	Realizado / 05-12-2018
Empresa Farmacéutica Veterinaria Privada	Agrovet Market S.A.	Jefe de abastecimiento	Realizado / 06-12/2018
Agencia de Carga Internacional Privada	CEP Logistics Group S.A.C.	Asistente de operaciones y pricing	Realizado / 06-12-2018

ANEXO 6. Entrevistas realizadas

Entrevistado 1 - Dagoberto Salazar Guerrero

Supervisión de distribución Local – Exportación de la empresa Agrovvet Market S.A

- 1. Debido a la apertura de mercados, se ha incrementado la comercialización en diferentes productos en el mundo. Por ello, ¿Cuál es la importancia de conocer el tipo y la clasificación de la mercancía, previo al proceso de exportación?**

Por el rubro que mayormente maneja la empresa, es importante conocer el tipo de la mercancía, con el fin de poder gestionar los requisitos o permisos para su exportación.

- 2. ¿Qué elementos considera usted que deben ser empleados para brindar protección al producto durante la manipulación y el transporte de los mismos?**

Los productos que se manejan en su mayoría son frascos de vidrio y plástico, se tienen distintas presentaciones, variando entre 20ml hasta 5 litros, para tener una mejor protección de estos productos, se hace uso de cartón de doble corrugado, con la finalidad de garantizar la calidad del producto.

Al generar la exportación, que regularmente se realiza en paletas, se apilan las cajas conteniendo los productos en un máximo de 6 a 7 filas, evitando un sobrepeso que pueda dañar las mercancías.

- 3. Sabiendo que toda carga tiene un rotulado de información y manipuleo. En su opinión, ¿Cuáles son los criterios a considerar para colocar la información de los productos en el rotulado del embalaje, y qué importancia tienen?**

El rotulado es muy importante ya que allí está indicada toda la información del producto, lote, fecha de vencimiento. Los criterios para colocar la información en el rotulado, es muchas veces lo que las entidades del país solicitan o en todo caso, lo que el cliente indica, esto con la finalidad de facilitar el reconocimiento de las mercancías ante la entidad aduanera en el país destino.

4. Para usted, ¿Cuál es la importancia que tiene el seguimiento de transporte en una exportación, y cuáles son los aspectos a considerar?

Es importante, ya que el seguimiento garantiza que el producto llegue en perfectas condiciones, de modo que tal cual fue enviado desde el despacho, hasta la llegada con el cliente. Los aspectos que se deben considerar son el medio de transporte elegido, y el tipo de carga enviada, que puede ser en contenedor, paletas o cajas sueltas.

5. Sabiendo que el tiempo de tránsito es lo que tarda la nave en llegar a su destino e itinerario, las fechas de las próximas salidas. En su opinión, ¿Cuál es la importancia del tiempo de tránsito de un transporte y que aspectos tiene en cuenta al momento de elegir un itinerario?

Los aspectos para elegir un itinerario es el tiempo que tiene desde la salida del país, hasta su llegada con el cliente, otro aspecto es la urgencia con la cual el cliente solicita el producto. Y pues, la importancia de esto radica en tener el menor tiempo el producto en tránsito, evitando una menor manipulación, y agilizando la entrega con el cliente.

6. Teniendo en cuenta que el tipo de transporte puede ser aéreo, marítimo o terrestre, ¿Cuáles son los aspectos que considera necesarios para generar la selección del tipo transporte para una exportación?

Depende mucho del cliente o en todo caso como son los términos de venta, además también entra a tallar el tipo de producto, que cuidados necesitaría.

7. En su opinión, ¿Qué cualidades y características profesionales debe tener el personal encargado de los procesos logísticos para la exportación?

Conocer mucho los procesos de exportación, como tipos de venta internacional, ya que allí se tendrá conocimiento de fletes, tipos de mercancías e Incoterms. Además de conocer los procesos de distribución y logística.

8. Para usted, ¿Cuál es la importancia de la documentación en la logística internacional para la exportación?

Los documentos son muy importantes porque estas representan un aval de los productos enviados, además de facilitar los procesos aduaneros o los que soliciten las entidades aduaneras, hay que tener en cuenta que los productos no pueden ser nacionalizados si la documentación es errónea o tiene errores.

9. Teniendo en cuenta que los procesos de logística internacional para la exportación afecta a los costos directos, ¿Cuáles considera usted que son los costos más elevados dentro de una exportación y qué tan importantes son las aplicaciones de estas actividades?

Los costos más elevados dentro de la exportación es la logística, exactamente en la distribución y transporte, ya que son costos no fijos, siendo variables. Son costos muy importantes y se podrían decir, obligatorios, ya que, sin el transporte de los productos, no se podrá generar ningún proceso de venta o exportación.

10. El hecho de que los procesos de administración, finanzas, contabilidad, etc., sean considerados costos indirectos para la exportación. En su opinión, ¿Cuál es la importancia de la intervención de las áreas de administración, finanzas o contabilidad en la logística internacional para la exportación, y qué aspectos realizados son los más importantes?

Son quienes realizan el proceso de cobranza de las mercancías, manejan a la par, documentación pertinente de la exportación, como facturas o BL, con la finalidad de poder generar el cobro de todos lo estipulado en las proformas hechas por el área de ventas internacionales.

Entrevistado 2 - Úrsula María Retuerto Pérez

Jefe de abastecimiento de la empresa Agroviet Market S.A.

- 1. Debido a la apertura de mercados, se ha incrementado la comercialización en diferentes productos en el mundo. Por ello, ¿Cuál es la importancia de conocer el tipo y la clasificación de la mercancía, previo al proceso de exportación?**

Es muy importante conocer muy bien el producto a exportar a fin de clasificarlo y determinar si existen restricciones o regulaciones particulares para dichos artículos.

- 2. ¿Qué elementos considera usted que deben ser empleados para brindar protección al producto durante la manipulación y el transporte de los mismos?**

Un factor determinante para el correcto manipuleo es que el producto cuente con el embalaje correcto de acuerdo a sus características para que le brinde protección durante el traslado y transporte, asimismo, es fundamental que cuente con el rotulado y marcado que contenga la información específica, instrucciones y pictogramas para su manejo.

- 3. Sabiendo que toda carga tiene un rotulado de información y manipuleo. En su opinión, ¿Cuáles son los criterios a considerar para colocar la información de los productos en el rotulado del embalaje, y qué importancia tienen?**

Los criterios a considerar para colocar la información de los productos en el rotulado, parte en un inicio por las exigencias del cliente y del mercado de destino. Es necesario conocer las regulaciones del país de destino respecto a la información que debe mostrar el producto en el rotulado a fin de cumplirlas y evitar inconvenientes que puedan generar sobrecostos o un posible reembarque. El otro criterio a tener en consideración es que el rotulado contenga la información necesaria para la identificación del producto y las instrucciones para su manipuleo.

4. Para usted, ¿Cuál es la importancia que tiene el seguimiento de transporte en una exportación, y cuáles son los aspectos a considerar?

El seguimiento es un factor clave en las operaciones de comercio exterior tanto en importación como en exportación para verificar que la carga cumpla con su itinerario y detectar a tiempo cualquier cambio que pueda suceder y así aplicar las medidas de contingencia.

5. Sabiendo que el tiempo de tránsito es lo que tarda la nave en llegar a su destino e itinerario, las fechas de las próximas salidas. En su opinión, ¿Cuál es la importancia del tiempo de tránsito de un transporte y que aspectos tiene en cuenta al momento de elegir un itinerario?

El tiempo de tránsito depende del tipo de transporte, y la importancia de tiempo de tránsito se establece en la rapidez con la cual el producto llega hacia el cliente

6. Teniendo en cuenta que el tipo de transporte puede ser aéreo, marítimo o terrestre, ¿Cuáles son los aspectos que considera necesarios para generar la selección del tipo transporte para una exportación?

La selección del medio de transporte va a depender de varios factores como el valor de la carga, el peso y volumen de la carga, la urgencia con la que se requiere, las características y tipo de producto y las restricciones que pueda tener el producto. De acuerdo a la evaluación de dichos factores se puede determinar el tipo de transporte idóneo.

7. En su opinión, ¿Qué cualidades y características profesionales debe tener el personal encargado de los procesos logísticos para la exportación?

Conocimientos de comercio exterior, capacidad de análisis y atención a los detalles.

8. Para usted, ¿Cuál es la importancia de la documentación en la logística internacional para la exportación?

La documentación es muy importante, ya que es la identificación de la carga, así como las personas contamos con documento de identidad, la carga cuenta con un set de documentos los cuales son muy importantes para su traslado de un punto a otro, así como para su desaduanaje.

9. Teniendo en cuenta que los procesos de logística internacional para la exportación afecta a los costos directos, ¿Cuáles considera usted que son los costos más elevados dentro de una exportación y qué tan importantes son las aplicaciones de estas actividades?

Si hablamos de la exportación en Perú, está libre de derechos, por lo que en cuanto a costos, los más representativos serían los que se generan en el almacén portuario o aeroportuario y en el transporte interno.

10. El hecho de que los procesos de administración, finanzas, contabilidad, etc., sean considerados costos indirectos para la exportación. En su opinión, ¿Cuál es la importancia de la intervención de las áreas de administración, finanzas o contabilidad en la logística internacional para la exportación, y qué aspectos realizados son los más importantes?

Todas las áreas están interconectadas, por lo que todas deben estar alineadas y comprometidas con un buen desempeño.

Entrevistado 3 - Angie Kristell Arroyo Rondal

Asistente comercial y pricing de la empresa CEP Logistics GROUP S.A.C

- 1. Debido a la apertura de mercados, se ha incrementado la comercialización en diferentes productos en el mundo. Por ello, ¿Cuál es la importancia de conocer el tipo y la clasificación de la mercancía, previo al proceso de exportación?**

Es importante conocer el tipo de producto que se está pensando exportar ya que, de acuerdo al país elegido para la venta, nuestro producto tendrá que adaptarse hacia una variedad de mercado muy distinta a la local.

La correcta clasificación y descripción de nuestro producto le permitirá al mercado internacional conocer con mayor amplitud los beneficios que tiene un producto extranjero, dando así una mayor probabilidad de aceptación dentro del mercado

- 2. ¿Qué elementos considera usted que deben ser empleados para brindar protección al producto durante la manipulación y el transporte de los mismos?**

Una carga bien asegurada con todos los medios de protección es menos propensa a dañarse, por ello, considero que es de vital importancia el proceso de embalaje y posterior a ello, un buen trincado en el contenedor, no obstante, siempre hay un riesgo de un mal manipuleo, por ello creo importante las capacitaciones al personal, acabe resaltar que es importante también el uso de un seguro ante eventos fortuitos.

- 3. Sabiendo que toda carga tiene un rotulado de información y manipuleo. En su opinión, ¿Cuáles son los criterios a considerar para colocar la información de los productos en el rotulado del embalaje, y qué importancia tienen?**

Los criterios a considerar para el rotulado básicamente es la información neta del producto, de esta manera sabremos si en el rotulado deberá ir símbolos como frágil, hacia arriba, proteger de la humedad, etc., es muy importante colocar los símbolos del rotulado, ya que esto indicara el nivel de manipuleo y consideraciones que debemos tener con la carga.

4. Para usted, ¿Cuál es la importancia que tiene el seguimiento de transporte en una exportación, y cuáles son los aspectos a considerar?

Para mí es importante realizar un seguimiento continuo tanto a una exportación como a una importación, en el caso de la exportaciones se debe considerar el cómo la carga fue embarcada y el cómo la carga llegara a destino, esto es muy importante para los productos perecibles ya que tienen un tiempo de vida.

5. Sabiendo que el tiempo de tránsito es lo que tarda la nave en llegar a su destino e itinerario, las fechas de las próximas salidas. En su opinión, ¿Cuál es la importancia del tiempo de tránsito de un transporte y que aspectos tiene en cuenta al momento de elegir un itinerario?

Es importante conocer el tiempo de transito ya que en muchas oportunidades los productos son solicitados para eventos especiales, fechas pactadas, para negocios o bajo pedidos, si bien se manejan fechas estimadas de llegada, se pueden presentar retrasos por lo que siempre es importante informar al cliente y así evitar molestias y/o negocios perdidos.

Los aspectos que considero al elegir un itinerario son rutas directas, evitando así los transbordos.

6. Teniendo en cuenta que el tipo de transporte puede ser aéreo, marítimo o terrestre, ¿Cuáles son los aspectos que considera necesarios para generar la selección del tipo transporte para una exportación?

Para elegir el medio del transporte, se debe conocer las necesidades del cliente, si es una carga que la necesitan rápido, nos inclinamos por el aéreo, a pesar que muchas veces el precio es elevado, por otro lado, si no hay apuro se puede considerar un envío marítimo, teniendo en cuenta el tiempo de tránsito, de igual forma considerando cercanías y precios se puede optar por un transporte terrestre.

7. En su opinión, ¿Qué cualidades y características profesionales debe tener el personal encargado de los procesos logísticos para la exportación?

Las cualidades de una persona encargada para manejar una exportación son: responsabilidad, orden para poder operar y manejar el proceso, minuciosidad para revisar cada detalle en los documentos, para que todo este correcto, constancia, paciencia, para coordinar con todas las partes involucradas y todo resulte óptimo.

8. Para usted, ¿Cuál es la importancia de la documentación en la logística internacional para la exportación?

Es importante tener la documentación adecuada para una exportación tanto como los certificados vigentes y detallados de los productos, así como también una correcta factura, packing list y demás documentos solicitados en el momento de un envío, los documentos son pieza fundamental en el proceso operativo.

9. Teniendo en cuenta que los procesos de logística internacional para la exportación afecta a los costos directos, ¿Cuáles considera usted que son los costos más elevados dentro de una exportación y qué tan importantes son las aplicaciones de estas actividades?

Yo considero de los cargos más elevados en una exportación, son el embalaje, manipuleo y almacenaje de la carga, no dejando de lado que en muchas ocasiones el flete, si lo asume el exportador resulta ser uno de los puntos más costosos; sin embargo, todos estos costos son necesarios para poder con éxito la exportación.

10. El hecho de que los procesos de administración, finanzas, contabilidad, etc., sean considerados costos indirectos para la exportación. En su opinión, ¿Cuál es la importancia de la intervención de las áreas de administración, finanzas o contabilidad en la logística internacional para la exportación, y qué aspectos realizados son los más importantes?

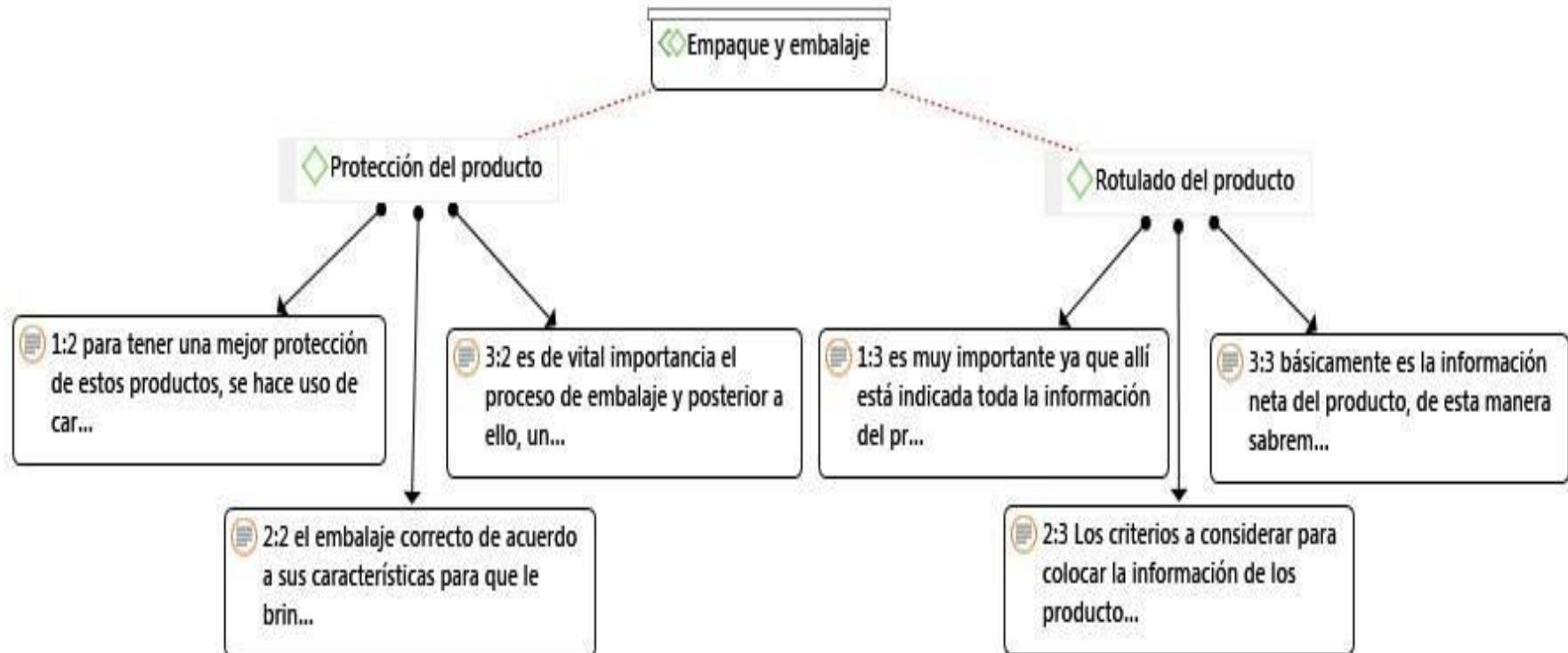
Las áreas de administración, contabilidad, finanzas entre otras, si bien son costos indirectos se incluyen en el manejo de una exportación ya que se necesitará pasar por revisión, facturación y se deberán de aclarar los costos incurridos en la operación, así como también llevar un orden administrativo para el manejo interno de la empresa.

ANEXO 7. Atlas TI

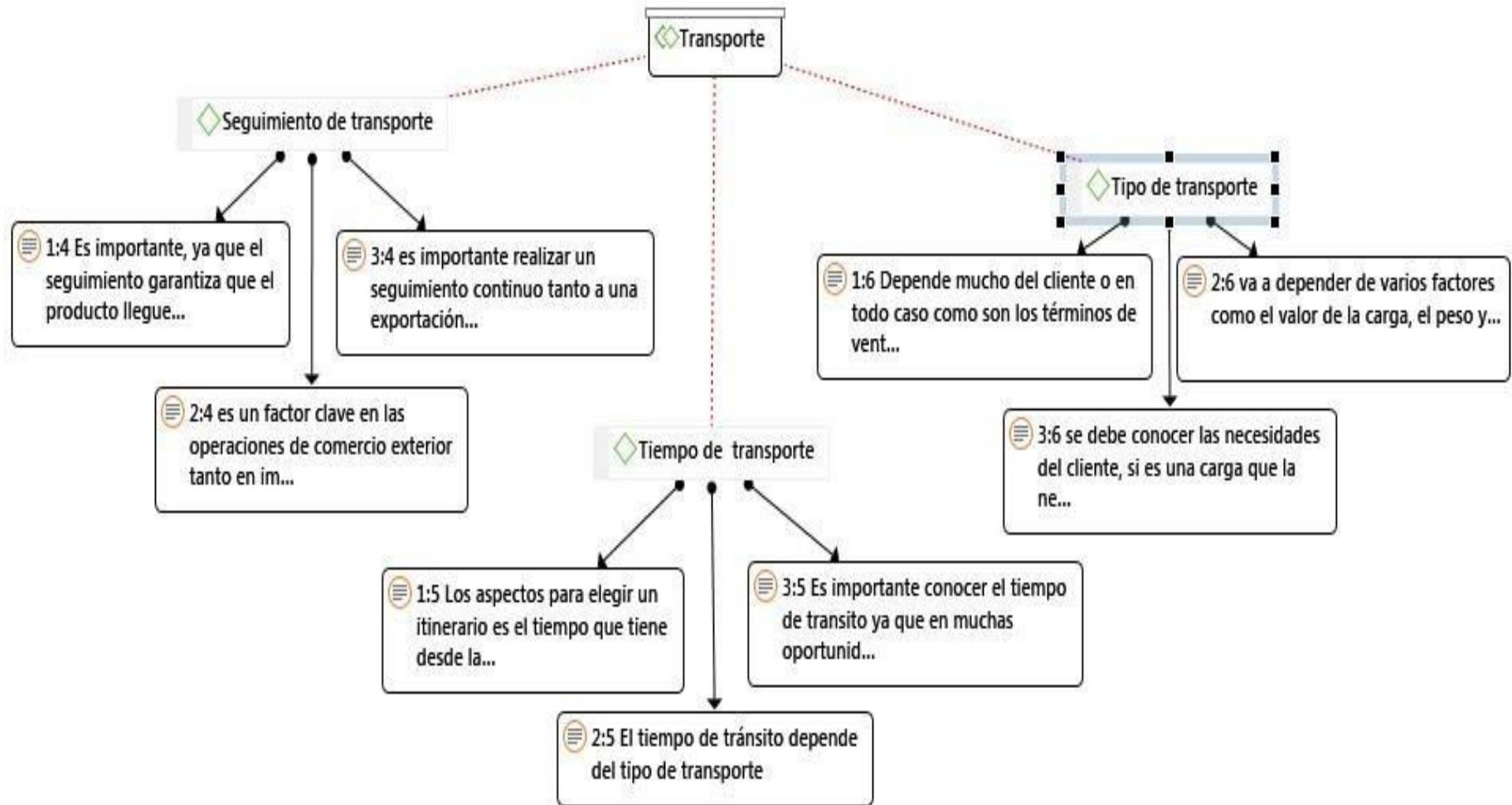
RED DE TIPO DE CARGA



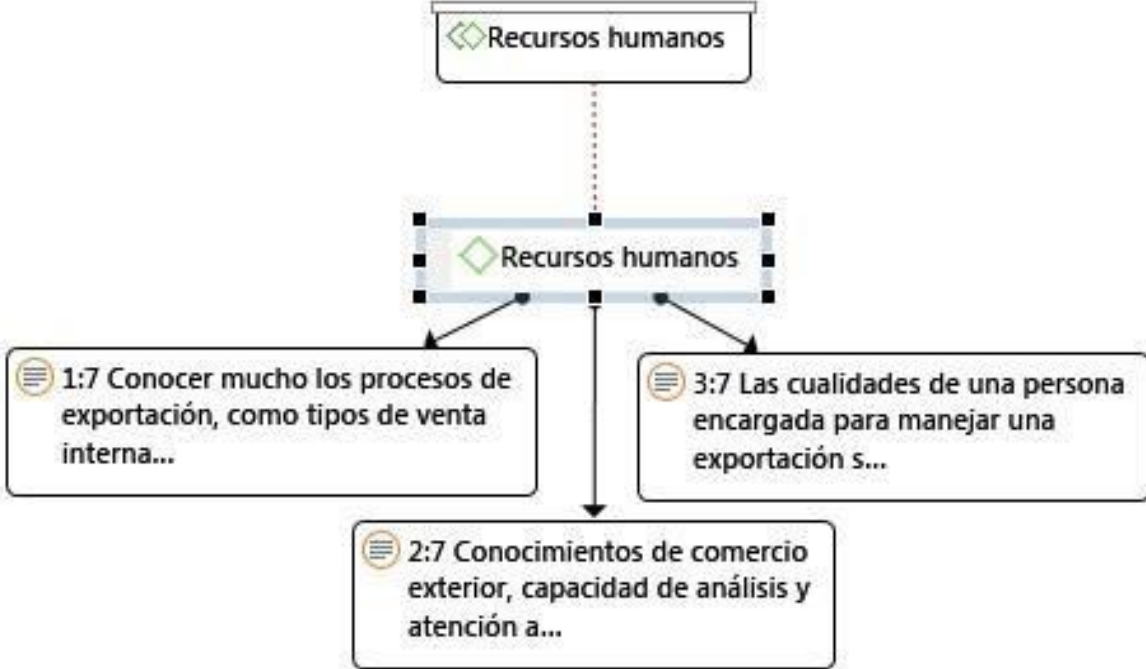
RED DE EMPAQUE Y EMBALAJE



RED DE TRANSPORTE



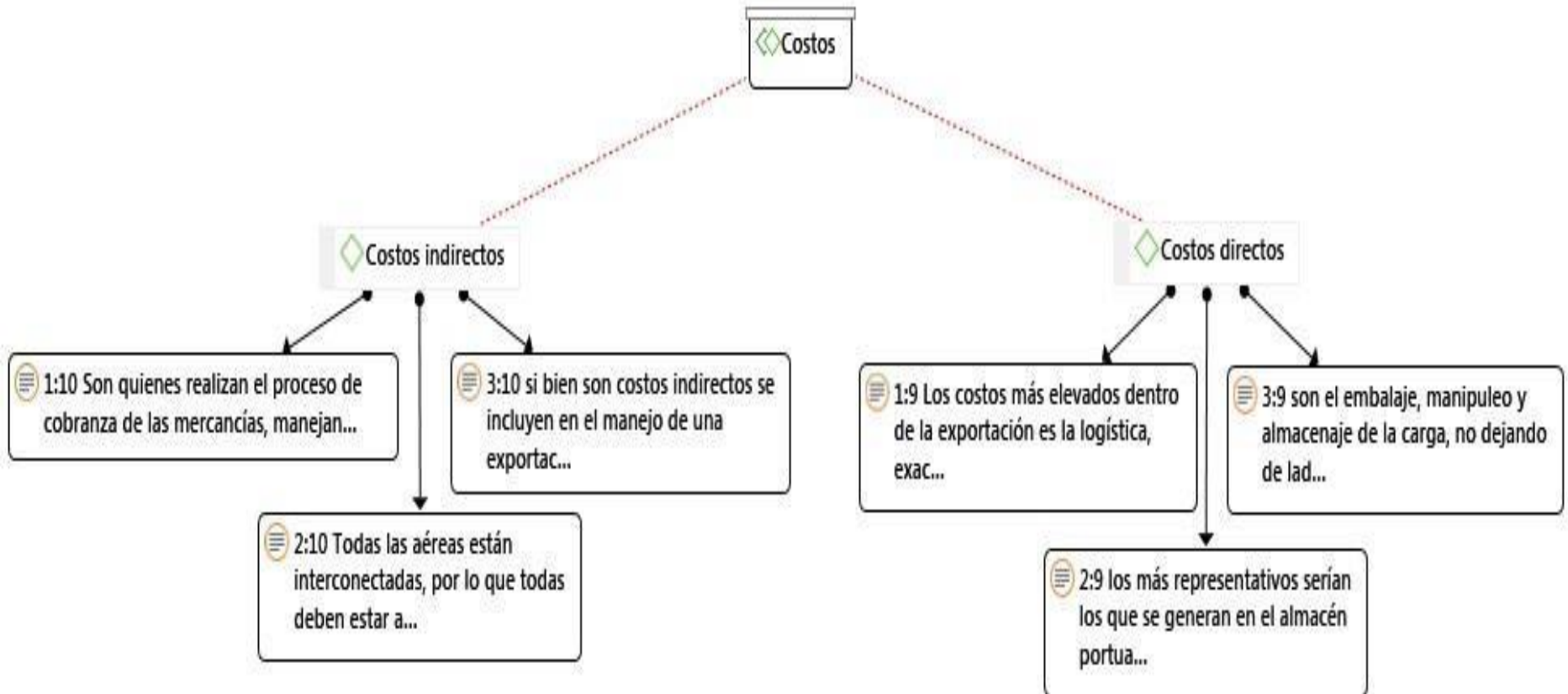
RED DE RECURSOS HUMANOS



RED DE DOCUMENTACIÓN



RED DE COSTOS



ANEXO 8. Consentimiento informático de los entrevistados

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Julio Roberto Melgarejo Meisés, de la
Universidad César Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:
Identificar los factores críticos en la logística internacional para la
exportación de la empresa Agrovit Market S.A.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo DAGOBERTO SALAZAR GUERRERO, con DNI N°
41118341... acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a JULIO MELGAREJO cuyo teléfono es:
934503061.....

<u>DAGOBERTO SALAZAR GUERRERO</u>	<u>Dagos</u>	<u>05-12-18</u>
Nombre del Participante (en letras de imprenta)	Firma del Participante	Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Julio Roberto Melgarejo Moisés, de la
Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:
Identificar los factores críticos en la logística internacional para la
exportación de la empresa Agrovet Market S.A.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista) serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Úrsula Retuerto Pérez, con DNI N°
41361328..... acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Julio Melgarejo cuyo teléfono es:
93 4 803061.....

Úrsula Retuerto Pérez

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)



Firma del Participante

06-12-18

Fecha

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Julio Roberto Melgarejo Moisés, de la
Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es:
Identificar los factores críticos en la logística internacional para la
exportación de la empresa Agrovet Market S.A.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

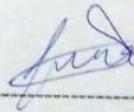
Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Angie Arroyo Roldan, con DNI N°
70443232 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Julio Melgarejo cuyo teléfono es:
934803061.....

Angie Arroyo Roldan

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)




Firma del Participante

06-12-18

Fecha


ANEXO 9. Acta originalidad del Turnitin

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, VIVIAN ISABEL ROMANI FRANCO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo Los Olivos, revisor (a) de la tesis titulada "FACTORES CRÍTICOS EN LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL PARA LA EXPORTACION DE LA EMPRESA AGROVET MARKET S.A., 2018", del (de la) estudiante MELGAREJO MOISES, JULIO ROBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 01...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 15 de diciembre del 2018.


.....
Firma


VIVIAN ISABEL ROMANI FRANCO
DNI: 08144929

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 10. Pantallazo del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/rs=1&u=1074338910&o=1057039558&lang=es

feedback studio FACTORES CRÍTICOS EN LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL PARA LA EXPORTACION DE LA EMPRESA AGROVET MARKET S.A., 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

FACTORES CRÍTICOS EN LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL PARA
LA EXPORTACION DE LA EMPRESA AGROVET MARKET S.A., 2018


TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:
MELGAREJO MOISÉS, JULIO ROBERTO

ASESORA:
MGTR. ROMANI FRANCO VIVIAN ISABEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
MERCADOS EMERGENTES

LIMA - PERÚ
2018



Resumen de coincidencias

9 %

Se están viendo fuentes estándar


Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universid...	3 %
2	repositorio.uov.edu.pe	2 %
3	www.doostoo.com	<1 %
4	tesis.usat.edu.pe	<1 %
5	repositorio.unimilitar.e...	<1 %
6	repositorio.usil.edu.pe	<1 %
7	Entregado a Universid...	<1 %
8	documents.mx	<1 %
9	prezi.com	<1 %
10	Entregado a Universid...	<1 %
11	Entregado a Internati...	<1 %
12	Entregado a Universid...	<1 %

Página: 1 de 107 | Número de palabras: 25902 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO 11. Formulario de autorización para la publicación

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES
Apellidos y Nombres: Melgarejo Moisés, Julio Roberto
D.N.I. : 70944683
Domicilio : AA.HH. Cesar Vallejo, Psje Los héroes, Mz 1AC Lote 2,
Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo
Teléfono : Fijo : 01 2483043 Móvil : 934803061
E-mail : robert-3a@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS
Modalidad:
 Tesis de Pregrado
Facultad : Ciencias empresariales
Escuela : Negocios Internacionales
Carrera : Negocios Internacionales
Título : Licenciado en Negocios Internacionales


Tesis de Post Grado
 Maestría Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS
Autor (es) Apellidos y Nombres:
Melgarejo Moisés, Julio Roberto

Título de la tesis:
Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la
empresa Agrovvet Market S.A., 2018

Año de publicación : 2018

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**
A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  Fecha : 15/12/2018

ANEXO 12. Visto bueno

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Negocios Internacionales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
Julio Roberto Melgarejo Moisés

INFORME TÍTULADO:
Factores críticos en la logística internacional para la exportación de
la empresa Agrovot Market S.A., 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
Licenciado en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 15/12/2018
NOTA O MENCIÓN: 15

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN