



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR

**“INCIDENCIAS DE LOS COSTOS DE IMPORTACIONES EN LOS
PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA TECNOVIAS S.A.”**

AUTORES: LUCIO MORALES LAURITZEN VALERIA

MATAMOROS JARRIN FREDDY KEVIN

TUTOR: ING. JOSE LUIS ROMERO VILLAGRAN

GUAYAQUIL, FEBRERO 2018

FICHA DE REGISTRO PARA EL REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO: “INCIDENCIAS DE LOS COSTOS DE IMPORTACIONES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA TECNOVIAS S.A ”		
AUTORES: LUCIO MORALES LAURITZEN VALERIA MATAMOROS JARRIN FREDDY KEVIN	REVISORES/ TUTORES: ING. JOSE LUIS ROMERO VILLAGRAN	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
CARRERA: COMERCIO EXTERIOR		
FECHA DE PUBLICACIÓN: 07/02/2018	Nº DE PÁGS.: 82	
ÁREA TEMÁTICA: COMERCIO EXTERIOR		
PALABRAS CLAVES: COSTOS, DEPARTAMENTOS IMPORTACIONES, MANUAL, PROCESOS		
RESUMEN: El presente trabajo de investigación con el tema Incidencias de los Costos de Importaciones en los Procesos Logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. analizó la problemática que enfrentaba la compañía y que consistía en la falta de un departamento responsable de las operaciones del comercio exterior. Por eso que se planteó como objetivo la creación de un departamento que aportara a la reducción de los costos de importación. Para ello, se determinaron las bases teóricas que permitieron el óptimo desarrollo y organizado de la investigación. Por otro lado, el levantamiento de los datos se realizó mediante la encuesta y entrevista dirigidas a los empleados del área de importaciones de la empresa. La información recolectada sirvió para realizar el desarrollo de la propuesta con los respectivos lineamientos que cubrían las necesidades de la institución entre los cuales se destaca la creación de un manual de procesos para el departamento de importaciones.		
Nº DE REGISTRO(en base de datos):	Nº DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF	SI (OK)	NO
CONTACTO CON AUTORES: LUCIO MORALES LAURITZEN VALERIA MATAMOROS JARRIN FREDDY KEVIN	Teléfono: 0978860231 0984119781	Email: lauritzen_lucio@hotmail.com kevinmatamoros_el10@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	Nombre: Secretaria de la facultad	
	Teléfono: (04)2-596830 – 0984886566	
	Correo: fca.dircomerexter@ug.edu.ec	

Guayaquil, 15 de enero del 2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado JOSE LUIS ROMERO VILLAGRAN, tutor del trabajo de titulación **INCIDENCIAS DE LOS COSTOS DE IMPORTACIONES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA TECNOVIAS S.A** certifico que el presente proyecto, elaborado por **LAURITZEN VALERIA LUCIO MORALES FREDDY KEVIN MATAMOROS JARRIN** con C.I. No. **0930315775** y **0924122849**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR**, en la Carrera/Facultad, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

ING. JOSE LUIS ROMERO VILLAGRAN

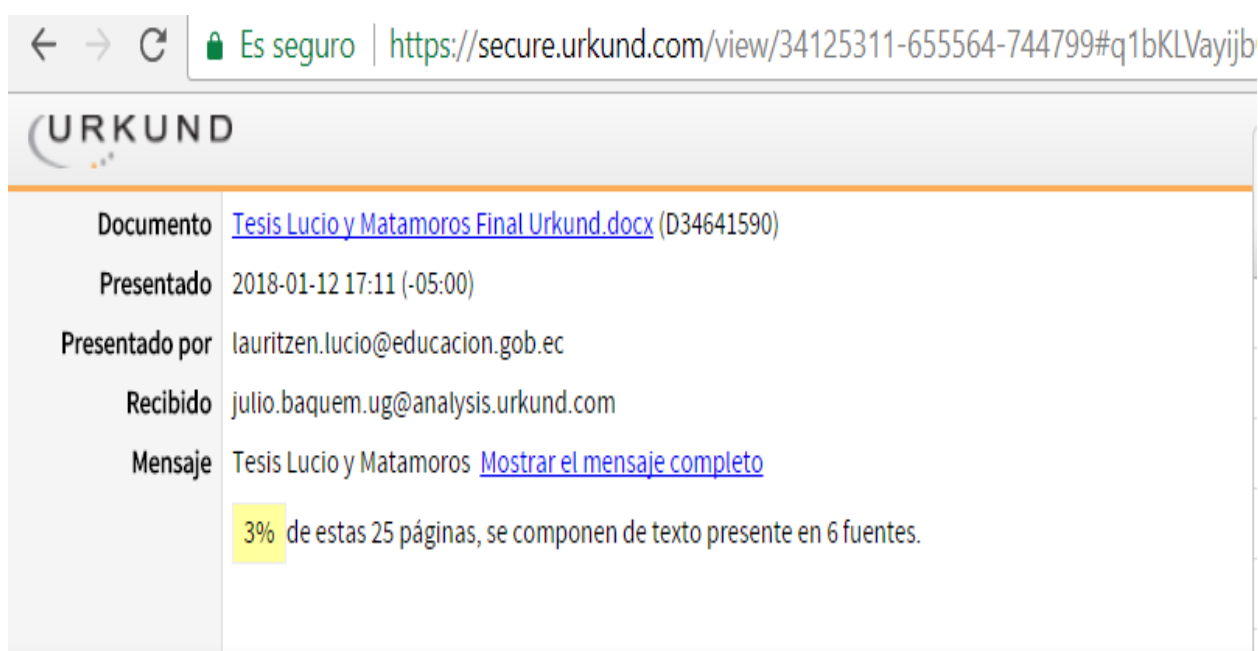
REG. SENESCYT: 1006-15-86061380

C.I. No. 0905015376

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado ING. JOSE LUIS ROMERO VILLAGRAN, MSc, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente proyecto ha sido elaborado por: LUCIO MORALES LAURITZEN VALERIA con C.I. 0930315775 Y FREDDY KEVIN MATAMOROS JARRÍN con C.I. 0924122849 con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniería en Comercio Exterior.

Se informa que el proyecto: **“INCIDENCIAS DE LOS COSTOS DE IMPORTACIONES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA TECNOVIAS S.A ”** ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio URKUND quedando el **3%** de coincidencia.



Documento	Tesis Lucio y Matamoros Final Urkund.docx (D34641590)
Presentado	2018-01-12 17:11 (-05:00)
Presentado por	lauritzen.lucio@educacion.gob.ec
Recibido	julio.baquem.ug@analysis.arkund.com
Mensaje	Tesis Lucio y Matamoros Mostrar el mensaje completo

3% de estas 25 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

ING. JOSE LUIS ROMERO VILLAGRAN
REG. SENESCYT: 1006-15-86061380
CI: 0905015376

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO
COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Yo, **LUCIO MORALES LAURITZEN VALERIA Y MATAMOROS JARRIN FREDDY KEVIN** con C.I. No. 0930315775 y 0924122849, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “ **INCIDENCIAS DE LOS COSTOS DE IMPORTACIONES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA TECNOVIAS S.A** ” son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

LUCIO MORALES LAURITZEN VALERIA

C.I. No. 0930315775

MATAMOROS JARRIN FREDDY KEVIN

C.I. No. 0924122849

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios que es el que permite que avancemos día a día, a mi amado esposo Byron que es mi motor para continuar y nos desvanecer en este sueño, a mis padres Roberto y Sandra que han sido las personas que me han inculcado con amor los valores y principios necesarios para desenvolverme en la vida, a Carlos que me enseñó la responsabilidad con amor, cariño y respeto, a mis abuelitos que me inculcaron desde muy pequeña la importancia del estudio, a mis hermanos Roberto, Danna, Daniela, Emilia, Ian que han sido mi empuje diario, a mis queridos amigos cómplices que están presente siempre en mi vida

LAURITZEN VALERIA LUCIO MORALES,

C.I. 0930315775

A toda mi familia principalmente a Mónica mi madre y Freddy mi padre, a mis hermanos que son mi pilar fundamental, y a cada una de las personas que me han apoyado en la etapa universitaria que han hecho posible de alguna manera llegue a cumplir mis objetivos.

FREDDY KEVIN MATAMOROS JARRIN,

C.I. 0924122849

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por que nos da la vida y fuerzas para continuar, a mi esposo que me ha ayudado en todo lo que he emprendido, a mi familia que siempre ha estado en todos los momentos buenos y malos de vida, a mis maestros que durante toda la carrera nos dieron buenas bases y mediante sus experiencias nos han enseñado tanto de esta linda especialidad, a mi tutor Ing. José Luis Romero que nos ha guiado en todo el proceso y a mi compañero de tesis Kevin por el aguante y la paciencia.

LAURITZEN VALERIA LUCIO MORALES, C.I. 0930315775

A los docentes que han aportado conocimiento, a mi tutor de tesis Ing. Jose Luis Romero quien ha sido guía y amigo en este proceso, a mi madre que con amor me ha inculcado valores y principios fundamentales, más allá del conocimiento adquirido.

FREDDY KEVIN MATAMOROS JARRIN, C.I. 0924122849

“INCIDENCIAS DE LOS COSTOS DE IMPORTACIONES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA TECNOVIAS S.A ”

Autor: Lucio Morales Lauritzen Valeria

Matamoros Jarrin Freddy Kevin

Tutor: Ing. José Luis Romero Villagran

Resumen

El presente trabajo de investigación con el tema Incidencias de los Costos de Importaciones en los Procesos Logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. analizó la problemática que enfrentaba la compañía y que consistía en la falta de un departamento responsable de las operaciones del comercio exterior. Por eso se planteó como objetivo la creación de un departamento que aportará a la reducción de los costos de importación. Para ello, se determinaron las bases teóricas que permitieron el óptimo desarrollo y organización de la investigación. Por otro lado, el levantamiento de los datos se realizó mediante la encuesta y entrevista dirigidas a los empleados del área de importaciones de la empresa. La información recolectada sirvió para realizar el desarrollo de la propuesta con los respectivos lineamientos que cubrían las necesidades de la institución entre los cuales se destaca la creación de un manual de procesos para el departamento de importaciones.

Palabras Claves: costos, departamentos importaciones, manual, procesos

INCIDENTS OF THE COSTS OF IMPORTS IN THE LOGISTICS PROCESSES IN THE COMPANY TECNOVIAS S.A

Author: Lucio Morales Lauritzen Valeria

Matamoros Jarrin Freddy Kevin

Advisor: José Luis Romero Villagran

Abstract

The present work of investigation with the topic Incidences of the Costs of Imports in the Logistic Processes in the company TECNOVIAS S.A. analyzed the problems faced by the company and that consisted in the lack of a department responsible for foreign trade operations. That's why the creation of a department that would contribute to the reduction of import costs was proposed. For this, the theoretical bases that allowed the optimal development and organization research were determined. On the other hand, the data were collected through the survey and interview aimed at employees in the company's import area. The information collected served to carry out the development of the proposal with the respective guidelines that covered the needs of the institution, among which the creation of a process manual for the import department stands out.

Keywords: costs, departments, imports, manual, processes

Índice General

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del Problema	3
Formulación y Sistematización del Problema	5
Formulación del Problema.....	5
Sistematización del Problema	5
Objetivos de la Investigación	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	6
Justificación del Proyecto.....	6
Hipótesis y Variables	8
Hipótesis.....	8
Variables de la Investigación	8
Aspectos Metodológicos.....	8
Aporte científico	9
Capítulo I: Marco Referencial	11
1.1. Marco Teórico	11
1.1.1. Comercio exterior	11
1.1.1.1. Características del comercio exterior.....	12
1.1.1.2. Ventajas del comercio exterior	14
1.1.1.3. Importancia del comercio exterior	15
1.1.2. Logística	15
1.1.3. Procesos Logísticos.....	17
1.1.4. Tipos de logística	19
1.1.5. Logística internacional	21
1.1.6. Operador logístico.....	23
1.2. Marco Contextual	24
1.3. Marco Conceptual.....	28
1.4. Marco Legal.....	29
Capítulo II: Metodología.....	31
2.1. Diseño de la investigación.....	31
2.2. Tipo de la investigación	31
2.3. Metodología	32

2.4. Población y Muestra	33
2.5. Técnicas e instrumentos de investigación	34
2.6. Análisis de resultados	35
Capítulo III: Propuesta	50
3.1. Título	50
3.2. Introducción	50
3.3. Objetivos de la propuesta	51
3.3.1. Objetivo General	51
3.3.2. Objetivos específicos	51
3.4. Justificación de la propuesta	52
3.5. Descripción de la propuesta	53
3.6. Desarrollo de la propuesta	54
3.6.1. Plan de acción	54
3.6.1.1. Parámetros para la creación del departamento de importaciones	54
3.6.1.2. Políticas y funciones para el departamento de importaciones de la empresa TECNOVIAS S.A.	59
3.6.1.3. Perfiles profesionales requeridos	69
3.7. Presupuesto para la Implementación del Departamento	70
3.8. Cronograma de Ejecución	72
Conclusiones	73
Recomendaciones	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	77

Índice de tablas

Tabla 1 Población y Muestra	33
Tabla 2 Calificación de los procesos	35
Tabla 3 Capacitaciones de manera oportuna	36
Tabla 4 Calificación del área de operaciones	37
Tabla 5 Necesidad de capacitar al personal	38
Tabla 6 Necesidad de los propios procesos logísticos	39
Tabla 7 Importancia de llevar un control de costo.....	40
Tabla 8 Revisiones de mercadería	41
Tabla 9 Procesos alineados a la rentabilidad	42
Tabla 10 Procesos alineados a la rentabilidad	43
Tabla 11 Calificación de la gestión logística	44
Tabla 12 Calificación de la empresa.....	45
Tabla 13 Metodología de terceros.....	46
Tabla 14 Creación del departamento de comercio exterior	47

Índice de figuras

Figura 1 Calificación de los procesos	35
Figura 2 Capacitaciones de manera oportuna	36
Figura 3 Calificación del área de operaciones	37
Figura 4 Necesidad de capacitar al personal	38
Figura 5 Necesidad de los propios procesos logísticos.....	39
Figura 6 Importancia de llevar un control de costo	40
Figura 7 Revisiones de mercadería	41
Figura 8 Procesos alineados a la rentabilidad	42
Figura 9 Procesos alineados a la rentabilidad	43
Figura 10 Calificación de la gestión logística.....	44
Figura 11 Calificación de la empresa.....	45
Figura 12 Metodología de terceros	46
Figura 13 Metodología de terceros	47

INTRODUCCIÓN

La logística es una disciplina compleja con diferentes campos de énfasis, que incluyen logística de compras, logística de distribución y logística de producción. Cada empresa tiene su propia cadena de suministro única, con costos de logística altamente individualizados. Muchas compañías emplean a especialistas en logística para aplicar el conocimiento profesional a los desafíos actuales de optimizar la logística.

Su objetivo es imponer un flujo constante de bienes o materiales a través de su red de enlaces de transporte y puntos de almacenamiento, o nodos, de la manera más eficiente y rentable. También planifican para emergencias, como retrasos en la producción o piezas especializadas o el transporte de equipos que se necesitan con urgencia para evitar incidentes como retrasos en el envío o fallas en las telecomunicaciones.

La logística se define como el proceso de gestión del movimiento de mercancías en todo el país o en todo el mundo. Las empresas trazan la ruta de transporte de sus productos en una cadena de suministro, o una ruta de transporte que usan repetidamente para que les envíen los productos a ellos o a los clientes. Cuando los bienes viajan, se mueven utilizando una combinación de métodos de viaje que incluye barcos, camiones, trenes y aviones.

La logística de entrada y salida se combinan en el campo de la gestión de la cadena de suministro, ya que los gerentes buscan maximizar la confiabilidad y eficiencia de las redes de distribución al tiempo que minimizan los costos de transporte y almacenamiento. Comprender las diferencias y la correlación entre la logística de entrada y salida puede proporcionar una idea para desarrollar una estrategia integral de gestión de la cadena de suministro.

Las empresas cuya actividad principal es el comercio internacional, mismas que tienen gran representación en el Producto Interno Bruto de un país, trabajan con diferentes socios de la cadena de suministro en el lado de la logística de entrada y salida. El lado de entrada se refiere a la relación entre las empresas y sus proveedores, mientras que el lado de salida se ocupa de cómo las empresas obtienen productos para sus clientes.

Independientemente de la fuente o el destino, las empresas también pueden trabajar directamente con los distribuidores de terceros de cualquier lado. Un mayorista, por ejemplo, podría trabajar con un distribuidor para recibir productos de un proveedor internacional, mientras utiliza su propia flota para entregar productos a sus clientes nacionales sin descuidar a los clientes internacionales.

Los acuerdos de transporte entre proveedores y clientes especifican qué parte es financieramente responsable del costo de cualquier daño que se produzca en tránsito en diferentes puntos, de acuerdo con términos específicos. Por ejemplo, los términos de envío Free on Board (FOB) especifican que el destinatario, el que está en el lado de entrada de la logística, es responsable de los costos de envío.

Las empresas necesitan administrar su logística con un equilibrio entre costo y rendimiento, ya que la ruta de transporte de menor costo no es necesariamente la más rápida. Los costos de logística se relacionan con los cargos por diversos métodos de transporte, incluidos los viajes en tren, los camiones, los viajes aéreos y el transporte marítimo. Los costos logísticos adicionales incluyen combustible, espacio de almacenamiento, empaque, seguridad, manejo de materiales y aranceles y salvaguardas.

Planteamiento del Problema

Mantener los costos de operaciones bajos produciendo o adquiriendo productos en bruto en otros países o estados les permite a las empresas obtener más ganancias, pero los costos logísticos de transportar y almacenar productos pueden absorber esos beneficios. Los propietarios de negocios pueden beneficiarse de la comprensión de la logística y los costos detallados involucrados, para maximizar sus márgenes y minimizar los costos.

Las negociaciones o intercambio de bienes y servicios con el propósito de obtener una utilidad, este proceso, expresa el manejo del comercio en actividades nacionales e internacionales para mejorar la economía de una nación y cubrir las necesidades de los habitantes. Las compañías que brindan bienes o servicios no cuentan, en su mayoría, con departamentos de comercio exterior.

Razón por la cual recurren a contratar los servicios logísticos de otras empresas para poder cumplir con los requerimientos de los clientes dentro de los tiempos establecidos, esto genera que los costos aumenten y dependan de los tiempos que dé el operador logístico. Con este panorama comercial que se mantiene y por el aumento de demanda, se debe agilizar los tiempos y reducir los costos a fin de tener una mayor ganancia.

Las empresas usan la logística para administrar el tiempo y la ubicación de sus productos en el transporte como un componente de su gestión general de la cadena de suministro, sin embargo cuando estas deciden contratar a otras empresas para que se hagan cargo de manejar la logística, muchas veces caen en gastos excesivos que atentan contra la rentabilidad de la empresa. (Castellano, 2015, pág. 24)

TECNOVIAS S.A., es una empresa creada en el año 2012 en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de comercializar productos y soluciones de ingeniería y seguridad vial con servicios de calidad superior. Está dedicada a la distribución de productos y soluciones de excelente calidad para el beneficio y la seguridad de los conductores y los peatones; así como para la mejora de las infraestructuras públicas y privadas, a través de una gestión eficiente y rentable.

El problema radica en que la empresa no cuenta con un departamento de comercio exterior, lo que obliga a los altos miembros directivos de la empresa objeto de estudio, a buscar y contratar los servicios de otras empresas para que se hagan cargo de llevar a cabo un eficiente proceso logístico con el fin de mantener una buena relación con sus clientes internacionales, para de esta manera fidelizar al mismo.

Si bien es cierto que la balanza comercial en las importaciones realizadas por la empresa TECNOVIAS S.A. ha sido relativamente buena, se ha podido identificar que la empresa no está obteniendo la liquidez y rentabilidad deseada por sus propietarios pues el costo de los procesos logísticos que lleva a cabo la misma ha sido excesivamente alto, sumando aun los aranceles que debe cancelar por las importaciones realizadas.

La gestión logística moderna se ha convertido en un medio eficaz en todos los ámbitos de la vida para mejorar la eficiencia del flujo de materiales, acelerar la tasa de rotación de capital y reducir los costos. En las empresas de construcción, ha demostrado ser una tendencia de no cambio para combinar la industria de la construcción con la idea de la gestión logística, es por esta razón que una de las finalidades del presente proyecto de investigación es proponer la creación de un departamento de comercio exterior en la empresa TECNOVIAS S.A.

Formulación y Sistematización del Problema

Formulación del Problema

¿De qué manera ha incidido los costos de importaciones en los procesos logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A.?

Sistematización del Problema

- ¿Cómo recopilar información teórica acerca de los procesos logísticos en las importaciones que permita sustentar el desarrollo del presente proyecto de investigación?
- ¿Cuál es la situación actual de los costos de las importaciones y su incidencia en los procesos logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil?
- ¿De qué manera aportaría la creación de un departamento de importaciones dentro de la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la incidencia de los costos de importaciones en los procesos logísticos y la creación de un departamento de importaciones dentro de la empresa TECNOVIAS S.A de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Recopilar información teórica acerca de los procesos logísticos en las importaciones que permita sustentar el desarrollo del presente proyecto de investigación.
- Diagnosticar la situación actual de los costos de las importaciones y su incidencia en los procesos logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil.
- Proponer la creación de un departamento de importaciones dentro de la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil que aporte a la reducción de sus costos de importación.

Justificación del Proyecto

En el presente proyecto se utilizará un conjunto de técnicas relacionadas que son las herramientas que permitirán la estructuración del proyecto. Se anota entre las herramientas la estadística con el manejo y tratamiento de información que servirá para la realización de análisis de costos que permitirán el diagnóstico de la situación actual por la que está pasando la empresa objeto de estudio.

Satisfacer la demanda de los clientes y proporcionar un servicio superior es uno de los beneficios más importantes de una buena gestión logística. Los consumidores demandan un mejor servicio y este mandato tiene efectos dominantes en la cadena de suministro, creando la necesidad de que los transportistas brinden un servicio rápido, preciso y de calidad. La administración logística es responsable de satisfacer las demandas de los clientes. (Mora, 2016, pág. 7)

Con el respectivo soporte de herramientas científicas de análisis TECNOVIAS S.A. tendrá la confianza y seguridad para apoyar el proyecto. Estos proyectos en donde se fomente la generación de empleo a profesionales de esta rama se deben de impulsar y apoyar su ejecución dado que representa una opción para que la economía y desempleo del país se estabilice con el debido flujo de dinero “fresco” en un país que no tiene forma de imprimir dinero propio.

La justificación del presente proyecto de investigación está basada en el desarrollo de una investigación de campo ya que es necesario contar con una entrevista, observar y encuestar a las personas interesadas en la investigación; también es explicativa y descriptiva ya que es necesario explicar y describir lo que se quiere lograr con la investigación

Esta investigación tiene como objeto demostrar que las microempresa ecuatorianas que se dediquen a ofrecer bienes importados pueden mejorar sus procesos logísticos al tener su propio departamento de importaciones, mejorando así la economía de este sector Ecuatoriano y a su vez ayudando en gran parte a la economía del Ecuador, creando futuras fuentes de trabajo.

La gestión logística también es importante para crear visibilidad de la cadena de suministro de una empresa. Los sistemas avanzados de gestión del transporte (TMS) analizan datos históricos y rastrean el movimiento de mercancías en tiempo real dentro y fuera de un negocio. Los gerentes de logística pueden usar esta información para la optimización del proceso y evitar posibles interrupciones. El análisis de datos de TMS hace que la cadena de suministro de una empresa se mueva de manera más eficiente, al tiempo que obtiene información operativa.

La gestión logística adecuada impulsa el aumento de los ingresos. Un mejor servicio al cliente puede traer una buena reputación a la marca de una compañía y generar más negocios,

y la visibilidad de la cadena de suministro crea la oportunidad de grandes ahorros de costos en las operaciones. La administración logística le otorgará a la empresa el control sobre el transporte entrante, mantendrá el inventario a niveles óptimos, organizará el flujo inverso de mercancías y utilizará los movimientos de mercancías en los modos de transporte adecuados, lo que puede reducir significativamente los costos.

Hipótesis y Variables

Hipótesis

Si se crea el departamento de importaciones en la empresa TECNOVIAS S.A. entonces se reducirá el costo de las importaciones.

Variables de la Investigación

- **Variable Independiente**

Creación del departamento de importaciones

- **Variable Dependiente**

Reducción del costo de las importaciones

Aspectos Metodológicos

El tipo de investigación es descriptiva y analítica. En lo referente al tipo analítico requerirá de información referencial que se encuentre en las correspondientes fuentes de información. Posteriormente, se procederá al respectivo estudio de mercado donde se conocerá aspectos relacionados a la oferta y demanda de los servicios logísticos, continuara con la realización de las respectivas etapas que involucren un proyecto de inversión y la pertinente evaluación financiera que demostrara si generará una rentabilidad financiera conveniente para los

inversionistas. Se contara con el apoyo legal de las respectivas leyes vigentes que apoyan el Comercio Exterior como son: Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), Ley de Compañías, entre otras.

En el aspecto descriptivo se evaluara determinadas características que se encuentran vinculadas al proyecto. Por consiguiente, se analizaran los datos reunidos para el desarrollo de las etapas correspondientes del proyecto. Según Díaz señala lo siguiente referente al tema, V. (2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística para estudiantes y profesionales: 2da Edición. “Los estudios descriptivos miden conceptos, estos estudios miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables”.

Las herramientas que se utilizaran para la recolección de información serán bibliográfica puesto que de donde se identificara y verificara todo el material recolectado. En lo referente a bases de datos, artículos de revistas, páginas web de organismos gubernamentales relacionadas con asuntos de Comercio Exterior.

Se utilizará informes y documentos que han sido desarrollados por empresas logísticas del sector e Instituciones Públicas, etc. Como técnica e instrumento para la recolección de datos se tendrá la entrevista porque se requerirá de información de personas relacionadas con el medio de comercio exterior.

Aporte científico

La gestión logística es la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo y el almacenamiento directo e inverso eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo para cumplir con los requisitos del cliente, como

tal es de suma urgencia para la empresa TECNOVIAS S.A. la creación de un departamento de importaciones. (Escudero, 2014, pág. 15)

El presente proyecto de investigación busca demostrar que con la creación de los departamentos de importaciones en las empresas se dará múltiples beneficios tanto a la comunidad ya que se generaran fuentes de trabajo para los profesionales de esta rama y a la compañía ya que verá la mejora de los tiempos y costos en sus procesos logísticos.

La globalización y el desarrollo de la economía como proceso permiten la creación de un mercado único y en este proceso la logística es una herramienta importante. Un mercado con instalaciones bien organizadas de logística y gestión de la cadena de suministro tiene una ventaja calificada sobre otras economías, mientras que la mejora de la infraestructura logística puede servir como una herramienta competitiva y también es efectiva para aumentar la cuota de mercado.

Capítulo I: Marco Referencial

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Comercio exterior

El comercio exterior no es más que el comercio entre los diferentes países del mundo. También se llama comercio internacional, comercio exterior o comercio interregional. Consiste en importaciones y exportaciones. La afluencia de mercancías en un país se denomina comercio de importación, mientras que la salida de mercancías de un país se denomina comercio de exportación. El comercio exterior tiene lugar básicamente para la satisfacción mutua de los deseos y las utilidades de los recursos. (Castillo, 2017, pág. 14)

Todos los países necesitan bienes y servicios para satisfacer las necesidades de su gente. La producción de bienes y servicios requiere recursos. Cada país tiene recursos limitados. Ningún país puede producir todos los bienes y servicios que requiere. Tiene que comprar a otros países lo que no puede producir o puede producir menos de lo que exige. Del mismo modo, vende a otros países los bienes que tiene en cantidades excedentes.

Según Zamora & Pedraza (2013) “En general, ningún país es autosuficiente. Tiene que depender de otros países para importar los bienes que no están disponibles o que están disponibles en cantidades insuficientes”. (p. 17). Del mismo modo, puede exportar productos que están en exceso con ellos y que tienen una gran demanda externa, lo que no solo generaría un acuerdo comercial, también generara buenas relaciones exteriores.

El termino comercio internacional significa el acuerdo comercial entre dos o más países intervinientes en una negociación, el comercio internacional también involucra diferentes monedas de diferentes países y está regulado por leyes,

reglas y regulaciones de los países involucrados. Por lo tanto, el comercio internacional es más complejo. (Úbeda & Durán, 2017, pág. 21)

El comercio internacional es el intercambio de bienes y servicios entre países. Este tipo de comercio da lugar a una economía mundial, en la que los precios, o la oferta y la demanda, afectan y se ven afectados por los acontecimientos mundiales. La comercialización global brinda a los consumidores y los países la oportunidad de estar expuestos a bienes y servicios que no están disponibles en sus propios países.

Casi todos los tipos de productos se pueden encontrar en el mercado internacional: alimentos, ropa, repuestos, aceite, joyas, vino, acciones, monedas y agua. Los servicios también se comercializan: turismo, banca, consultoría y transporte. Según Torres & Chávez (2013) “Un producto que se vende al mercado global es una exportación, y un producto que se compra en el mercado global es una importación”. (p. 21). Las importaciones y exportaciones se contabilizan en la cuenta corriente de un país en la balanza de pagos.

El comercio global permite a los países ricos utilizar sus recursos, ya sea mano de obra, tecnología o capital, de manera más eficiente. Debido a que los países están dotados de diferentes activos y recursos naturales, algunos países pueden producir el mismo bien de manera más eficiente y, por lo tanto, venderlo más barato que otros países. Si un país no puede producir un artículo de manera eficiente, puede obtenerlo comerciando con otro país que sí lo puede hacer. Esto se conoce como especialización en el comercio internacional.

1.1.1.1. Características del comercio exterior

El comercio internacional tiene las siguientes características:

1. Especialización territorial: El comercio internacional tiene lugar básicamente debido a la especialización geográfica. Todos los países se especializan en la producción de bienes y servicios en los que tiene una ventaja específica.

2. Competencia internacional: Productores de muchos países completan con otro para vender sus productos. Por lo tanto, existe una competencia intensa en el comercio internacional. Aquí la calidad, el diseño, el empaque, el precio, la publicidad, etc., juegan un papel importante en la decisión del ganador en el mercado.

3. Separación de vendedores de compradores: En el comercio internacional, los vendedores y compradores pertenecen a diferentes países. Es posible que no tengan ninguna posibilidad de encontrarse. Por lo tanto, tienen que depender de los intermediarios para las transacciones.

4. Larga cadena de intermediarios: El procedimiento de comercio internacional es muy largo y complejo. Es muy difícil para los compradores y vendedores realizar todos los trámites ellos mismos. Requieren los servicios de intermediarios expertos tales como casas de guiones, agentes de reenvío, agentes de compensación, bancos de divisas, etc.

5. Moneda mutuamente aceptable: Las monedas de los países importadores y exportadores son generalmente diferentes. Por lo tanto, es necesario encontrar una moneda mutuamente aceptable. En general, se selecciona el dólar y la libra esterlina. Estas monedas se conocen como monedas duras porque son aceptables en todo el mundo.

6. Reglas y regulaciones internacionales: Los empresarios que participan en el comercio internacional requieren el conocimiento de las leyes internacionales y las restricciones comerciales.

7. Control del gobierno: El gobierno de cada país ejerce control sobre las importaciones y exportaciones para el interés nacional.

8. Varios documentos: Se requiere una gran cantidad de documentos en el comercio internacional.

1.1.1.2.Ventajas del comercio exterior

El comercio internacional permite expandir mercados tanto de bienes como de servicios que de otro modo no se hubiera tenido al alcance. Como resultado del comercio internacional, el mercado contiene una mayor competencia y, por lo tanto existirán precios más competitivos, lo que hace que el consumidor tenga un producto más barato, sin contar con el amplio beneficio que obtiene el país exportador.

El comercio internacional no solo da como resultado una mayor eficiencia sino que también permite a los países participar en una economía global, fomentando la oportunidad de la inversión extranjera directa (IED), que es la cantidad de dinero que las personas invierten en empresas extranjeras y otros activos.

En teoría, las economías pueden, por lo tanto, crecer de manera más eficiente y pueden convertirse más fácilmente en participantes económicos competitivos.

Para el gobierno receptor, la IED es un medio por el cual la moneda extranjera y la experiencia pueden ingresar al país. (González, 2014, pág. 16)

Estos aumentan los niveles de empleo y, teóricamente, conducen a un crecimiento en el producto interno bruto. Para el inversor, FDI ofrece expansión y crecimiento de la compañía, lo que significa mayores ingresos.

1.1.1.3.Importancia del comercio exterior

El comercio exterior conduce a la división del trabajo y la especialización a nivel mundial. Algunos países tienen abundantes recursos naturales por lo que en teoría deberían exportar materias primas e importar productos terminados de países avanzados en mano de obra calificada. Esto otorga beneficios a todos los países y, por lo tanto, conduce a la división del trabajo y la especialización.

Mientras un país no sea igualmente superior en la producción de todos los bienes, habrá diferentes costos relativos para producir diversos bienes. Aquí es donde entra la ventaja comparativa; mientras los dos países tengan diferentes eficiencias relativas, los dos países pueden beneficiarse del comercio; el país con ventaja absoluta aún se beneficiará al dirigir sus recursos a aquellos bienes en los que es más productivo y al comercio con los demás.

La balanza de pagos de un país básicamente rastrea los flujos financieros entre los socios comerciales. La balanza de pagos incluye los pagos realizados por las importaciones y exportaciones, así como las transferencias financieras. Las exportaciones crean una entrada positiva, mientras que las importaciones son negativas. Dicho esto, una balanza de pagos siempre debe equilibrarse en cero: un déficit comercial (más importaciones que exportaciones) debe equilibrarse con inversiones extranjeras, disminuciones en las reservas o aumento de la deuda; asimismo, un superávit comercial se equilibrará con salidas financieras o mayores reservas, esta es una de la importancia más notoria del comercio exterior.

1.1.2. Logística

La logística es el proceso de planificación, implementación y control de procedimientos para el transporte y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, incluidos los servicios y la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo. El objetivo de

la logística es satisfacer con éxito los requisitos del cliente. Esta definición incluye movimientos entrantes, salientes, internos y externos.

La logística implica la integración de la producción y la entrega de un producto o servicio para garantizar una gestión eficiente y efectiva. Originalmente, la logística se usó en el ejército para coordinar la entrega de soldados y armas al lugar correcto en el momento correcto. La naturaleza crítica del lugar y el momento en la guerra requería una integración y precisión especiales.

La logística consiste en identificar los pasos en una cadena de valor de producción, asegurando la entrega justo a tiempo (JIT) de las entradas para un proceso de ensamblaje, coordinando el flujo de información y la programación de la entrega. Como muestra el diagrama, la logística administra el flujo de proveedor a cliente para garantizar que el inventario de suministros y productos no se acumule o desperdicie.

Un proceso de producción y por supuesto la entrega eficiente evita la inmovilización o la pérdida de capital valioso. Si bien la logística es un proceso utilizado por muchas compañías varias compañías de almacenamiento y distribución lo utilizan cada vez más como modelo comercial como UPS y FedEx, esto ha generado una constante evolución en la forma de ver la logística en varias empresas a nivel mundial. (Garcia, 2016, pág. 19)

Logística administra el flujo de suministros para que coincida con las necesidades del productor o simplemente vendedor con el cronograma de ventas a los clientes. Según Montoya & Espinal (2017) “La logística coordina el flujo de información, brindando retroalimentación sobre las ventas, financiamiento a su debido tiempo y la entrega de productos de varios proveedores” (p. 17). Con el aumento de las fuentes mundiales de

proveedores y de los mercados mundiales de consumo, el uso de la logística para coordinar la producción y la distribución adquiere cada vez más importancia.

La logística es la administración general de cómo se adquieren, almacenan y transportan los recursos a su destino final, la gestión logística implica identificar posibles distribuidores y proveedores, y determinar su efectividad y accesibilidad, en última instancia, la gerencia establece una relación con las compañías apropiadas o maneja su propia logística si es más rentable hacerlo. (Mora A. , 2017, pág. 27)

En términos simples, "logística" significa tener la cantidad correcta de un bien en el momento adecuado, llevarlo a la ubicación adecuada en condiciones adecuadas y entregarlo al cliente correcto. La logística es una web que se vincula a las empresas en todos los sectores de la industria. El objetivo es gestionar el cumplimiento de cada cliente, moviéndose rápida y eficientemente de una sección de la cadena de suministro a la siguiente.

La creciente complejidad de suministrarles a las empresas los materiales y recursos que necesitan ha llevado a la necesidad de especialistas conocidos como operadores logísticos. La complejidad de los procesos logísticos ha generado un software de gestión logística que agiliza el movimiento de los recursos a lo largo de la cadena de suministro. Este software ayuda a los especialistas en logística a navegar por la transformación que ha sufrido la logística.

1.1.3. Procesos Logísticos

Los procesos logísticos ayudan a facilitar las relaciones entre la producción y el movimiento de mercancías, al tiempo de que reducen tiempo y costos.

La logística es parte esencial de una empresa, por ello, para que un proceso sea

exitoso se debe diseñar un circuito que abarque proveedor, empresa y cliente.

(Meza, 2014, pág. 17)

Los procesos logísticos facilitan las relaciones entre producción y movimiento de productos. Específicamente, los procesos logísticos deben abordar muchos de los aspectos de la producción, incluidos el tiempo, los costos y la calidad. Cuando una empresa coordina con éxito estos procesos logísticos, la empresa puede rastrear el proceso a través de la producción, el consumo, el almacenamiento y la eliminación.

Un proceso logístico funcional también se basa en la ubicación geográfica adecuada de todos los activos dentro de la organización, trata de encontrar la mejor solución para la fabricación y distribución de bienes considerando cómo el mercado utiliza estos productos. Como parte de este proceso, una empresa siempre debe considerar la ubicación de un producto y analizar los diversos factores asociados con estas ubicaciones. (Urzelai, 2013, pág. 24)

Esto incluye los costos de producción, el personal, el tiempo y el costo necesarios para la desconsolidación y las posibilidades de almacenamiento, incluidos los costos y el espacio. Como parte de este proceso, una empresa también debe considerar los factores que afectan la calidad de la producción y el transporte eficiente entre los centros. Este proceso permite a una empresa evitar la adquisición de materiales para la producción en una base de fabricación.

La planificación del proceso logístico comienza con el proveedor y toma en consideración toda la cadena logística, hasta la entrega del producto final al cliente. Tanto el flujo de material completo como el flujo de información se planifican de forma logística. Esto incluye funciones de logística aguas arriba tales como administración de centros de distribución, patios de contenedores, almacenes de remolques, almacenes de consignación, puntos de transbordo, centros y centros de consolidación, así como todas las etapas del flujo de

materiales desde la planificación del almacén hasta la recolección y la secuencia de transporte dentro de la empresa, suministro de producción, embalaje y envío.

El desafío siempre radica en la complejidad de los procesos logísticos y los requisitos específicos que existen en términos de rendimiento y flexibilidad. Por lo tanto es necesario primero obtener una visión general de la complejidad y luego desarrollar procesos logísticos eficientes que cumplan con los requisitos. (Coll, 2012, pág. 31)

Además, es importante encontrar las soluciones más simples posibles para integrar a los empleados en el sistema e involucrarlos en los procesos de planificación. Solo estableciendo claramente el contexto general es posible describir puntos de contacto con el nivel de precisión necesario para encontrar el soporte de TI adecuado para procesos individuales

En el proceso de logística, la comunicación entre un cargador / cliente y un proveedor de servicios de logística es mucho más clara si se llegara a simplificar las agendas de reuniones de Indicadores Clave de Desempeño (KPI) y Revisión Comercial Trimestral (QBR). La complejidad

1.1.4. Tipos de logística

La industria de la logística es enorme. Cubre una amplia gama de servicios que tienen un impacto en cómo un producto llega del fabricante al destinatario. Independientemente del lugar de su negocio en la línea de producción y envío, siempre es una buena idea tener una idea de cómo un producto llega del punto A al punto B, a continuación se enumera diferentes tipos de servicios de logística y cómo pueden afectar su negocio o clientes.

Logística de adquisición: el proceso de proporcionar a la empresa recursos materiales, la asignación de recursos en los almacenes de la empresa, el almacenamiento y la entrega en producción.

Logística Industrial - Gestión de Materiales, mientras pasa a través de sus unidades de producción, pasando de la principal fuente de materias primas a productos terminados.

Logística de distribución: un complejo de funciones interrelacionadas incluidas en la distribución del flujo de materiales entre las diversas compras al por mayor, es decir, en el comercio al por mayor.

Logística de transporte: gestión del transporte de carga.

Logística de información: parte de la logística, que es el vínculo entre el suministro, la producción y la comercialización de productos, y organiza el flujo de datos, que acompaña el flujo de material en el proceso de reubicación.

Existe a su vez otro tipo de logísticas, que son conocidas como servicios de logísticas, las cuales se nombran a continuación.

Servicios de almacenamiento

Antes de enviar un producto, por lo general se almacena en un almacén o se transporta entre una serie de almacenes. Mientras que algunas compañías eligen tener sus propios almacenes independientes, muchas trabajan con proveedores de logística de terceros. El almacenamiento es una parte muy flexible del campo.

Las necesidades de almacenamiento determinarán cuánto espacio necesita para sus productos, cuánto tiempo necesita ese espacio, qué tan fácilmente accesibles deben ser sus productos, y más. Por ejemplo, una compañía que vende árboles de Navidad puede requerir

almacenamiento a largo plazo para sus productos durante la primera mitad del año, seguido de cambios rápidos de inventario a medida que se acerca la Navidad. El almacenamiento es un componente fundamental de la logística.

Envío de la carga

Los pedidos grandes y grandes se envían a menudo a través de servicios de carga. Esto puede implicar una combinación de vehículos: camiones, trenes, buques de carga y más. El envío de carga también puede requerir servicios de acarreo, que transportan un pedido de un puerto a un almacén para su almacenamiento. Al igual que el almacenamiento, el envío de carga es un campo complejo y en constante cambio con fluctuaciones constantes en la demanda.

Envío de mensajería

El envío por correo es lo que la mayoría de la gente piensa cuando se imagina a una "compañía de envío" (FedEx, UPS y otros correos locales). El envío por correo está reservado para pedidos pequeños o aquellos que requieren un alto nivel de cuidado. El envío por correo es más rápido que el envío de carga porque se enfoca en pedidos pequeños, no en conjuntos grandes de artículos, pero también es más costoso si está tratando de enviar un inventario grande y digno de flete. La mayoría de los minoristas reserva el envío por mensajería para el último paso en la logística, donde el producto va directamente del almacén al comprador.

1.1.5. Logística internacional

Según el Consejo de Gestión Logística, la logística es el proceso de gestión de 'planificación, implementación y control de los flujos físicos y de información relacionados con los materiales y productos finales desde el punto de origen hasta el punto de uso'. La

logística internacional implica la administración de estos recursos en la cadena de suministro de una empresa a través de al menos una frontera internacional.

La logística es básicamente la gestión de las cosas, y la información con respecto a las cosas, de un lugar a otro hasta que llega al consumidor. La gestión logística de los elementos físicos puede incluir la integración de información (como bases de datos de inventario y programas de envío), manejo de materiales, producción, empaque, inventario, transporte, distribución, almacenamiento y seguridad de los recursos. (Riveros, 2015, pág. 8)

Los objetivos principales de la logística internacional son hacer coincidir y vincular las partes nacionales de las cadenas de suministro globales, superar las barreras comerciales internacionales de diferente naturaleza, ya sean estos de naturaleza política, jurídica, cultural, entre otros para así minimizar los costos y riesgos de las transacciones. La lógica internacional es un proceso que se desarrolla simultáneamente en el espacio y el tiempo.

Cuando una empresa se involucra fuertemente en negocios internacionales, la logística se considera una parte fundamental del proceso de planificación estratégica. Sin embargo, antes de tomar numerosas decisiones logísticas internacionales es necesario elegir la operación comercial internacional más adecuada. De hecho, esta es una decisión de la administración de la empresa sobre la elección del método particular de operación internacional que precede y define un conjunto de arreglos logísticos internacionales.

Sin embargo, cualquier operación internacional, desde la importación hasta el contrato de gestión internacional, incluye componentes logísticos internacionales. Por lo tanto, una estrategia de logística internacional efectiva no solo ofrece ahorros de costos significativos sino que también puede ayudar a las empresas a penetrar en nuevos mercados extranjeros. (Medrano, 2015, pág. 24)

De hecho, se podría considerar que la logística internacional incluye un conjunto de herramientas gerenciales relacionadas por el propósito con la mezcla de marketing internacional; es decir, hacer coincidir una combinación de marketing nacional con un entorno de marketing de un país de acogida que debería proporcionar un proceso de marketing global.

Con la asistencia de una función de logística internacional eficientemente administrada, las empresas pueden obtener economías de escala a partir del aumento de la producción, obtener ventajas tecnológicas de otros países y expandir sus mercados. A medida que las actividades logísticas se convierten en una parte sustancial de las operaciones internacionales de una empresa, el papel desempeñado por los gerentes de logística internacionales también aumenta en importancia.

1.1.6. Operador logístico

Un operador logístico es la persona natural o jurídica que coordina todas las actividades de dirección del flujo de los materiales y productos que necesite una empresa, desde la fuente de suministro de los materiales hasta su utilización por el consumidor final. (Moral, 2014, pág. 194)

Los operadores logísticos poseen camiones para recoger carga, y poseen rieles, vagones y locomotoras para mover la carga a largas distancias en tierra. Poseen y operan aviones o barcos para transportar grandes cargas a través del aire y del océano a otros continentes. Algunos operadores logísticos no poseen equipo, pero actúan como agentes para organizar el transporte. Todos son enlaces en la cadena de suministro que mueve la carga.

Una empresa, como operador logístico, busca dirigir de manera eficiente la adquisición, el almacenamiento de los productos o mercadería y el control de inventarios, así como todo el flujo de la información. También podría encargarse

de determinar y coordinar la entrega del producto correcto de forma óptima al cliente correcto, en el lugar correcto y en el tiempo exacto. (Torres, 2012, pág. 14)

La función de un operador logístico es garantizar que todos estos servicios y otros asociados con la logística fluyan sin problemas. Esto requiere una gran coordinación, organización y administración del tiempo. En simples palabras el operador logístico tiene la misión de realizar todo tipo de trámites que se llevan a cabo en un proceso de negociación internacional entre una o dos partes. El operador logístico es el único profesional que complementa los servicios completos en el transporte multimodal, por lo tanto, era necesario para permitir su desarrollo posterior y, en de acuerdo con eso, sugerir soluciones adecuadas.

1.2.Marco Contextual

Historia de la empresa

Tecnovías S.A. es una empresa dedicada a brindar una alta calidad, servicio y asesorías de excelencia, capacitando constantemente a nuestro personal de la mano de 3M y satisfaciendo necesidades de manera profesional a nuestros clientes. Fue creada en el 2012; es una empresa comercial cuya actividad económica principal es vender al por mayor y menor materiales de señalización vial y vehicular. Es distribuidor de 3M en el área de tráfico; comercializa principalmente laminas reflectivas para señales de tránsito y rutas de evacuación, tachas reflectivas para demarcación de calles y carreteras, cinta reflectiva para demarcación de vehículos entre otros productos. (TECNOVIAS, 2016)

Misión

Realizar ventas al por mayor y menor de productos elaborados como lo son las señales de tránsito, señales de rutas de evacuación y servicio de capacitación a nuestros clientes, ofreciendo una alta variedad de productos de calidad, servicio y asesoría de excelencia;

capacitando constantemente al personal con la finalidad de obtener una rentabilidad sostenible. (TECNOVIAS, 2016)

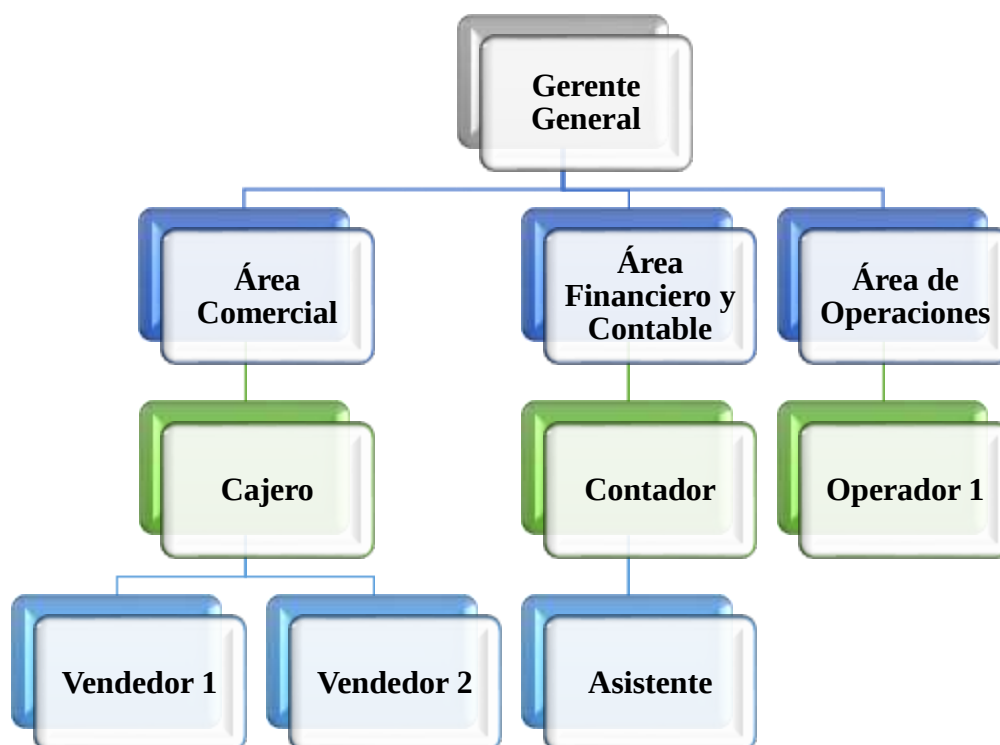
Visión

Ser la empresa líder en la distribución de materiales para la industria vial. Nuestro enfoque está encaminado hacia la calidad y la innovación, por lo que contamos sólo con las mejores marcas nacionales e internacionales. Buscamos ser una empresa generadora de cambios positivos para la sociedad y buscamos retribuir de manera efectiva y eficiente a nuestros accionistas. (TECNOVIAS, 2016)

Objetivos corporativos

- Aumentar las ventas en un 20% en relación con el año anterior.
- Ampliar infraestructura del local en un 50% para el año 2015.
- Hacer respetar la política de crédito a los clientes para recuperar en el tiempo estimado la cartera vencida en el 2015.
- Invertir en una máquina de plotter nueva para el corte de las láminas reflectivas previo a la elaboración de las señales de tránsito en el 2015.
- Capacitar al personal en desarrollo de diseños de señales de tránsito al 100% para el año 2015.

Organigrama



Análisis FODA

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Utilizamos productos de calidad como lo son las laminas reflectivas y retrorreflectivas, cumpliendo así la Norma Internacional ASTM y la Nacional INEN.	1	Bajo posicionamiento en el mercado.
2	Personal con conocimiento adecuado y constante capacitación en el área de señalización vial.	2	Falta de sucursales lo que nos impide tener cobertura a nivel nacional.
3	Servicios de señalización vial completos (horizontal y vertical), en comparación a la competencia que no lo ofrece.	3	Políticas de créditos flexibles, que permiten que los clientes cancelen sus obligaciones en un plazo fuera de lo establecido.
4	Servicio al cliente de calidad aumentando de esta manera las ventas de la empresa.	4	Falta de publicidad que promueva nuestros productos y servicios.
5	Página WEB para la facilitación de información de nuestros servicios y productos.	5	Falta de un sistema de información gerencial para llevar un mejor control de los proyectos.
6	Garantía en nuestros productos y servicios a empresas públicas y privadas.	6	No contar con una máquina de corte para elaboración de señales.
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Establecer convenios con compañías constructoras que nos permitan complementar sus servicios.	1	Competencia desleal.
2	Comprar una máquina de Plotter para elaborar señales de tránsito y vender productos terminados a costo de distribuidor.	2	Factores ambientales que retrasen el trabajo de campo.
3	Establecer un sistema de ventas vía online.	3	Posicionamiento y reconocimiento de la competencia en el mercado.
4	Aprovechar los cursos de capacitación que nos brindan los proveedores mejorando de esta manera nuestro servicio y rentabilidad.	4	Oferta de materia prima y productos elaborados de origen ilegal.
5	Surgimiento de nuevas empresas de construcción, convirtiéndose en nuestros posibles clientes.	5	Incremento de las tasas en el sector bancario para el financiamiento de nuestras operaciones.
6	Facilidad de financiamiento que otorga el estado para crear, modificar, actualizar y expandir los servicios de empresas en desarrollo.	6	Desconocimiento de la empresa en el mercado.

1.3. Marco Conceptual

Ad Valorem: un término del latín que significa "según el valor".

Cargo avanzado: Cargo de transporte adelantado por un transportista a otro para ser cobrado por el transportista posterior del consignador o consignatario.

Certificado de Desembarque: Certificado emitido por funcionarios consulares de algunos países importadores en el punto o lugar de exportación cuando los bienes sujetos se exportan bajo fianza.

CIF.E: abreviatura de "Costo, seguro, flete e intercambio".

CIF.C: el precio incluye comisión y CIF.

CIF: Abreviatura de "Costo, seguro, flete". (Puerto con nombre) Igual que C & F o CFR, a excepción de que el vendedor también proporciona un seguro al destino designado.

Costo de arribo: el costo total de un bien para un comprador, incluido el costo del transporte.

Desintermediación: cuando los canales de venta tradicionales se desmontan y el intermediario queda excluido del trato. Por ejemplo, donde el fabricante envía directamente a un minorista, sin pasar por el distribuidor.

Despacho: las actividades del operador involucradas con el control del equipo; implica organizar el combustible, los conductores, la tripulación, el equipo y el espacio de la terminal.

Distribución: logística de salida, desde el final de la línea de producción hasta el usuario final. Las actividades asociadas con el movimiento de material, generalmente productos terminados o partes de servicio, desde el fabricante hasta el cliente.

Distribuidor: una empresa que no fabrica sus propios productos, pero compra y revende estos productos. Tal negocio generalmente mantiene un inventario de productos terminados.

Inventario Distribuido: Inventario geográficamente disperso. Por ejemplo, cuando una empresa mantiene el inventario en múltiples centros de distribución para proporcionar un mayor nivel de servicio al cliente.

Ruta: la forma en que se mueve un envío; es decir, los portadores que lo manejan y los puntos en los que se intercambian los portadores.

Tarifa: Una publicación que establece los cargos, tarifas y reglas de las compañías de transporte.

1.4. Marco Legal

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

TÍTULO PRELIMINAR

Del Objetivo y Ámbito de Aplicación

“Art. 1.- Ámbito.- Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

Art. 2.- Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Art. 3.- Objeto.-El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir.

Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

Capítulo II: Metodología

2.1.Diseño de la investigación

Según Price (2013) “El diseño no experimental es aquel que carece de la manipulación de una variable independiente y en la que la asignación de los participantes no puede darse de manera aleatoria a las condiciones de la investigación”. (p.165). se usó este diseño de la investigación puesto que la pregunta de investigación puede ser una relación causal, pero la variable independiente como tal no puede ser manipulada.

Los diseños no experimentales incluyen diseños de investigación en los cuales un experimentador simplemente describe un grupo o examina las relaciones entre grupos preexistentes. Los miembros de los grupos no son asignados aleatoriamente y el experimentador no manipula una variable independiente, por lo tanto, no se pueden extraer conclusiones sobre las relaciones causales entre las variables del estudio.

2.2.Tipo de la investigación

El presente proyecto de investigación fue de tipo descriptivo y explicativo, estos dos tipos de exploraciones conforman lo que es el diseño no experimental de un proyecto, por lo tanto al comprender este proyecto una investigación no experimental, automáticamente pasa a ser de tipo descriptiva y de tipo explicativa, vale indicar que estos tipos de investigaciones son aplicables para enfoques tanto cuantitativos como cualitativos e incluso de enfoques mixtos, fue necesario aplicar diferentes técnicas de investigación para la recolección de datos como entrevistas y encuestas que den lugar al diagnóstico de la situación actual del objeto de estudio

Según Reyes (2014) “La investigación explicativa, se lleva a cabo para identificar el alcance y la naturaleza de las relaciones de causa y efecto para evaluar los impactos de los

cambios específicos en las normas existentes” (p. 11). El presente proyecto de investigación fue de tipo explicativa puesto que se evalúan diversas causas que han desembocado en el problema principal de la investigación, el cual manifiesta que la empresa TECNOVIAS S.A. no está obteniendo la liquidez y rentabilidad pues el costo de los procesos logísticos que lleva a cabo la misma ha sido excesivamente alto.

La investigación de tipo descriptiva depende en gran medida de la instrumentación que se use en el proceso de recolección de datos para la medición y la observación (Borg y Gall, 1989). El presente proyecto de investigación fue de tipo descriptiva, puesto que ha ido describiendo cada situación que se da en cuanto a los actuales procesos logísticos que se llevan a cabo en la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil.

2.3. Metodología

Según Rodríguez (2017) “La metodología de la investigación se considera y se define como la disciplina que elabora, sistematiza y evalúa el conjunto del aparato técnico procedimental del que dispone la Ciencia, para la búsqueda de datos y la construcción del conocimiento científico” (p. 16).

La investigación descriptiva puede ser cuantitativa o cualitativa. Puede incluir recopilaciones de información cuantitativa que se pueden tabular a lo largo de un continuo en forma numérica, como puntajes en una prueba o el número de veces que una persona elige usar cierta característica de un programa multimedia, o puede describir categorías de información como el género o los patrones de interacción cuando se usa la tecnología en una situación de grupo.

2.4.Población y Muestra

Una población de investigación generalmente es una gran colección de individuos u objetos que es el foco principal de una consulta científica. Es para el beneficio de la población que las investigaciones se realizan. Sin embargo, debido a la gran cantidad de poblaciones, los investigadores a menudo no pueden evaluar a todos los individuos de la población porque es demasiado costoso y requiere mucho tiempo. Esta es la razón por la cual los investigadores confían en las técnicas de muestreo.

La población sujeto de estudio del presente proyecto de investigación, fue el total de trabajadores de la empresa TECNOVIAS S.A., se escogió a esta población debido a que conocen con exactitud las distintas situaciones que se dan comúnmente en la empresa, los mismos pueden entregar información fundamental, para poder diagnosticar la situación actual de la empresa objeto de estudio, es necesario indicar que en la empresa hay aproximadamente 6 trabajadores, distribuidos en las tres áreas de la empresa de la siguiente manera.

Tabla 1 Población y Muestra

Área	Total
Área Comercial	3
Área financiero y contable	2
Área de Operaciones	1
Total de Trabajadores	6

Fuente: TECNOVIAS S.A.

Se aplicó el muestreo no probabilístico, el cual indica que el investigador selecciona a su muestra de manera conveniente para el mismo, de esta forma se descartó la realización de alguna operación estadística para la selección de la muestra y se determinó como muestra al número total de empleados de la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil.

2.5.Técnicas e instrumentos de investigación

Encuesta

La investigación de encuestas es una de las áreas de medición más importantes en la investigación aplicada. El área amplia de investigación para la consulta de cualquier parte que implique hacer preguntas a los encuestados. Se puede leer una "encuesta" en una breve sesión de repaso de papel y lápiz hasta una entrevista intensiva individualizada en profundidad.

La encuesta es una técnica establecida en una tabla de datos para investigación que permite el análisis de las tablas de frecuencias de las respuestas para el empleado de la empresa TECNOVIAS SA para fines específicos relacionados con el estudio de variables involucradas en la gestión de inventarios y para crear una solución como una solución a los parámetros encontrados.

Entrevista

Las entrevistas en profundidad se pueden definir como una técnica de investigación que implica "realizar entrevistas individuales intensivas con un pequeño número de preguntas para explorar sus perspectivas sobre una idea, un programa o una situación en particular" (Boyce y Neale, 2006, p.3).) Las ventajas de las entrevistas incluyen la posibilidad de recopilar información detallada sobre preguntas de investigación. Además, en las entrevistas, el investigador tiene el control directo sobre el proceso del proceso de recopilación de datos primarios y tiene la oportunidad de aclarar los problemas durante el proceso cuando surgió la necesidad. La entrevista se aplicó al gerente general de la empresa TECNOVIAS S.A. para recopilar información más confiable y así surgir un criterio de investigación.

2.6. Análisis de resultados

1. ¿Cómo califica la forma en la que se ha llevado a cabo los procesos logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. en el último año?

Tabla 2 Calificación de los procesos

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy buena		0%
Buena	2	33%
Regular	3	50%
Mala	1	17%
Muy mala		0%
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

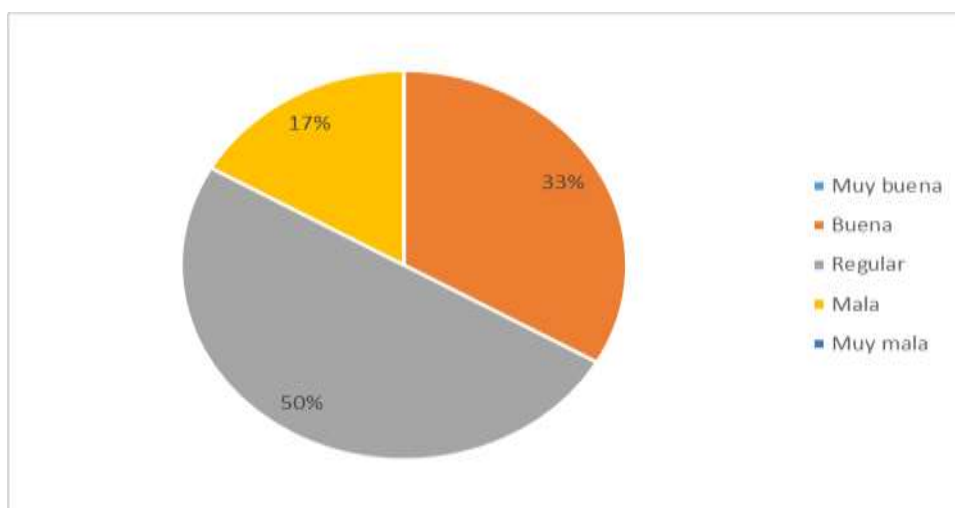


Figura 1 Calificación de los procesos

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 33% califica como buena la forma en la que se ha llevado a cabo los procesos logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. en el último año, el 50% califica de regular la forma en la que se ha llevado a cabo los procesos logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. en el último año, y el 17% califica de mala la forma en la que se ha llevado a cabo los procesos logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. en el último año.

2. ¿Se ha brindado capacitaciones de forma oportuna de acuerdo al lugar de trabajo que ocupa en la empresa?

Tabla 3 Capacitaciones de manera oportuna

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy de acuerdo		0%
De acuerdo	1	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	83%
En desacuerdo		0%
Muy en desacuerdo		0%
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

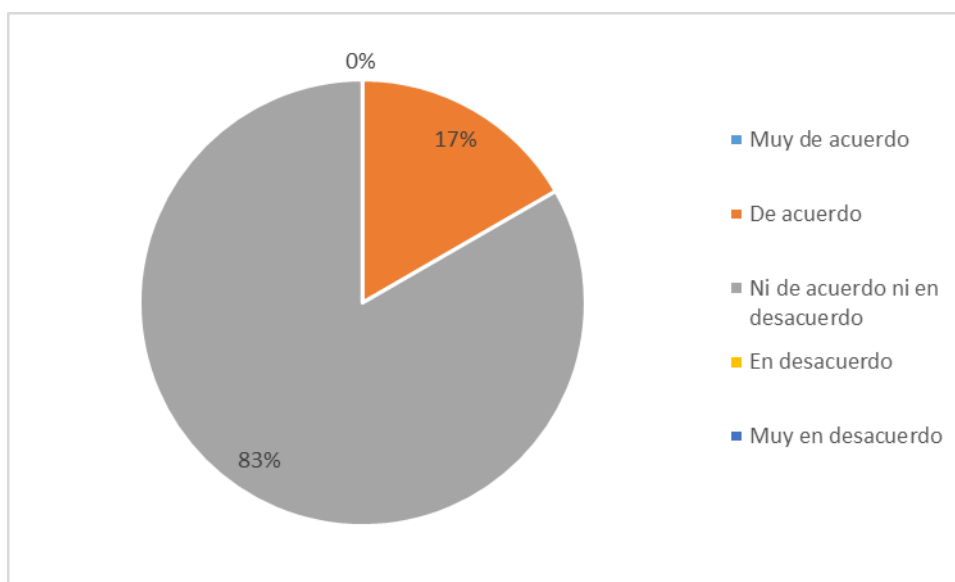


Figura 2 Capacitaciones de manera oportuna

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 17% considera que la empresa ha brindado capacitaciones de forma oportuna de acuerdo al lugar de trabajo, mientras que el 83% que las capacitaciones que ha brindado la empresa en parte han sido de acuerdo al lugar de trabajo en el que se encuentran.

3. ¿Cómo califica la gestión realizada por el área de operaciones durante el último periodo fiscal?

Tabla 4 Calificación del área de operaciones

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy Buena		0%
Buena	0	0%
Regular	4	67%
Mala	2	33%
Muy Mala		0%
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

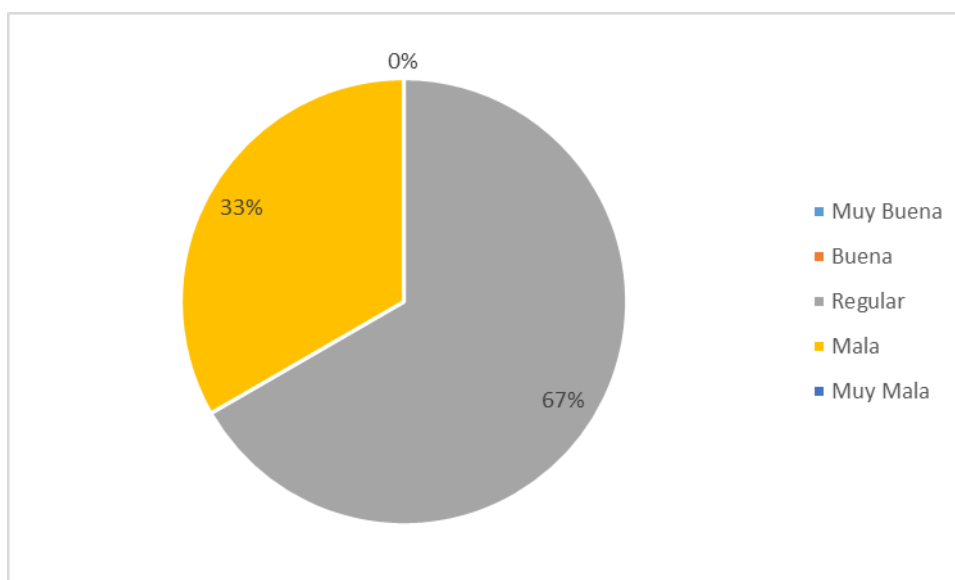


Figura 3 Calificación del área de operaciones

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 67% califica de regular la gestión realizada por el área de operaciones durante el último periodo fiscal, mientras que el 33% califica de mala la gestión realizada por el área de operaciones durante el último periodo fiscal.

4. Según su opinión es necesario el capacitar al personal de la empresa TECNOVIAS S.A.

Tabla 5 Necesidad de capacitar al personal

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy de acuerdo	0%	
De acuerdo	6	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0%	
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

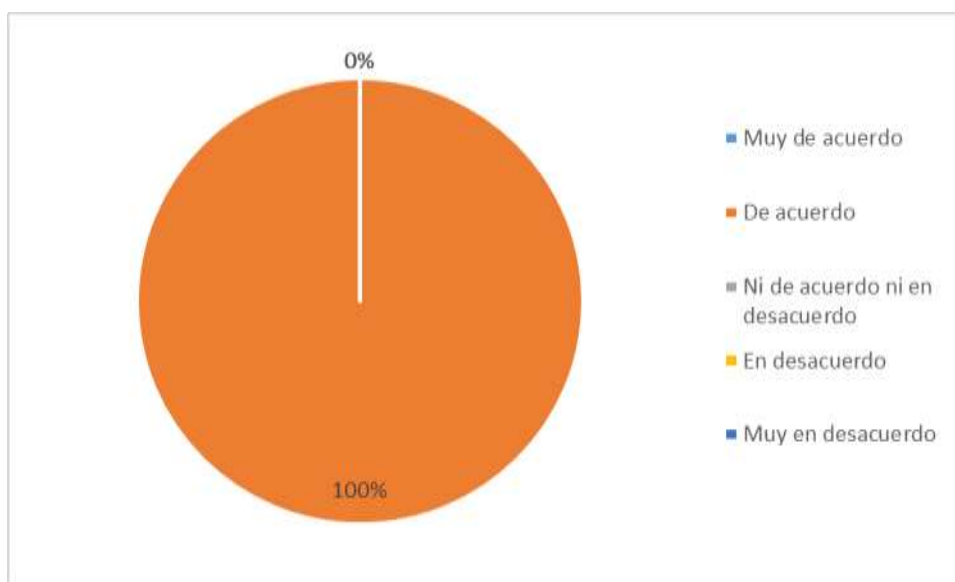


Figura 4 Necesidad de capacitar al personal

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, todos consideran que es necesario el capacitar al personal de la empresa TECNOVIAS S.A. para que tengan un mejor desarrollo y desenvolvimiento en la empresa.

5. ¿Cuán importante considera que la empresa TECNOVIAS S.A. se encargue de sus propios procesos logísticos?

Tabla 6 Necesidad de los propios procesos logísticos

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy importante	0%	
Importante	6	100%
Indiferente	0	0%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0%	
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

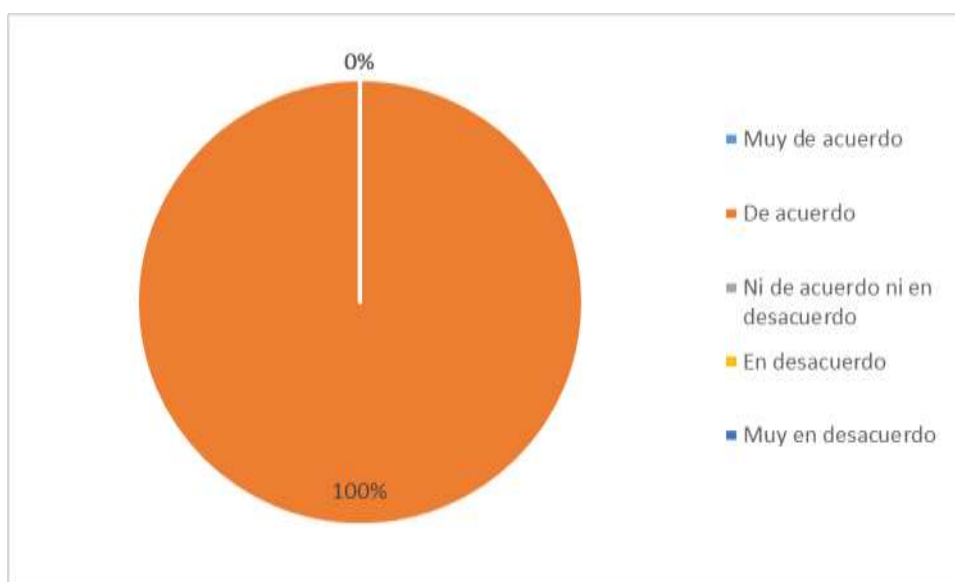


Figura 5 Necesidad de los propios procesos logísticos

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, todos consideran que es necesario que la empresa se encargue de los propios procesos logísticos, y de esta manera poder reducir costos y generar un mayor beneficio, ya que se deja de contratar ayuda externa.

6. ¿Considera que la empresa lleva un control de los costos que se generan de las importaciones?

Tabla 7 Importancia de llevar un control de costo

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy de acuerdo	0%	
De acuerdo	6	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0%	
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

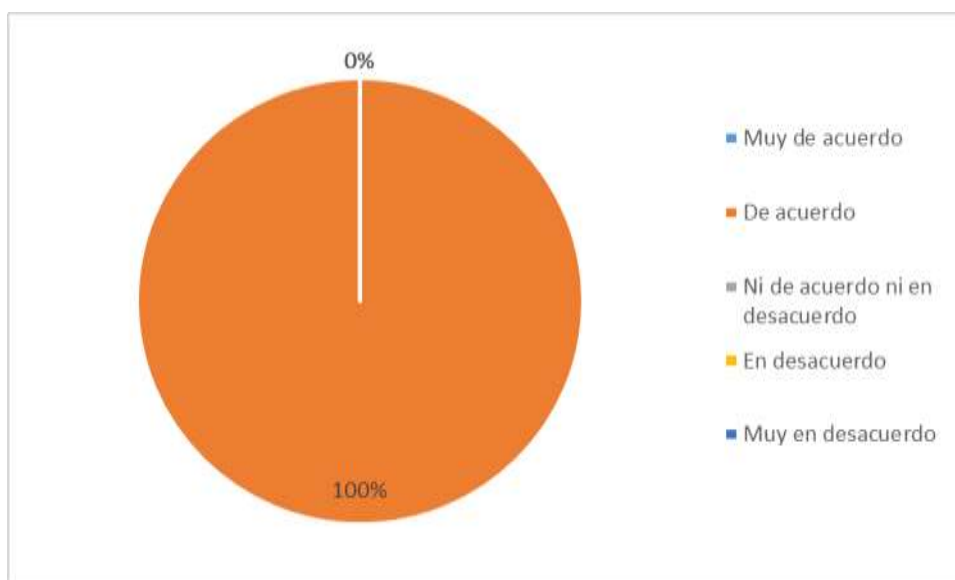


Figura 6 Importancia de llevar un control de costo

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, todos consideran que es necesario que la empresa lleve un control de costos de todas las operaciones, de esta manera podrá gestionar y realizar una adecuada toma de decisiones ya sea de compra y operación.

7. La empresa TECNOVIAS S.A. aplica revisiones de mercadería al momento de la llegada de la mercadería importada

Tabla 8 Revisiones de mercadería

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy de acuerdo	0%	
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	33%
En desacuerdo	1	17%
Muy en desacuerdo	0%	
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

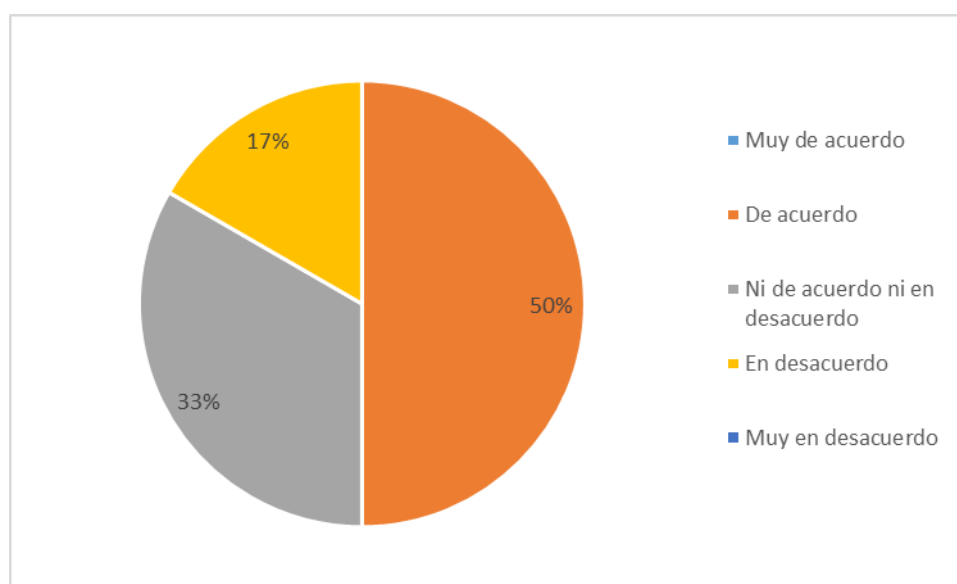


Figura 7 Revisiones de mercadería
Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 50% considera que si se realizan revisiones de mercadería al momento de la llegada de la mercadería importada, el 33% desconoce si se realizan revisiones de mercadería al momento de la llegada de la mercadería importada, mientras que el 17% considera que no se realizan revisiones de mercadería al momento de la llegada de la mercadería importada.

8. Que procesos logísticos considera que están alineados al cumplimiento de la rentabilidad esperada para la empresa TECNOVIAS S.A.

Tabla 9 Procesos alineados a la rentabilidad

Ítems	Resultado	Frecuencia
Facturación y despacho de mercadería	6	100%
Notas de crédito	0	0%
Recepción de mercadería	0	0%
Transferencias y consignaciones	0	0%
Otro	0	0%
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

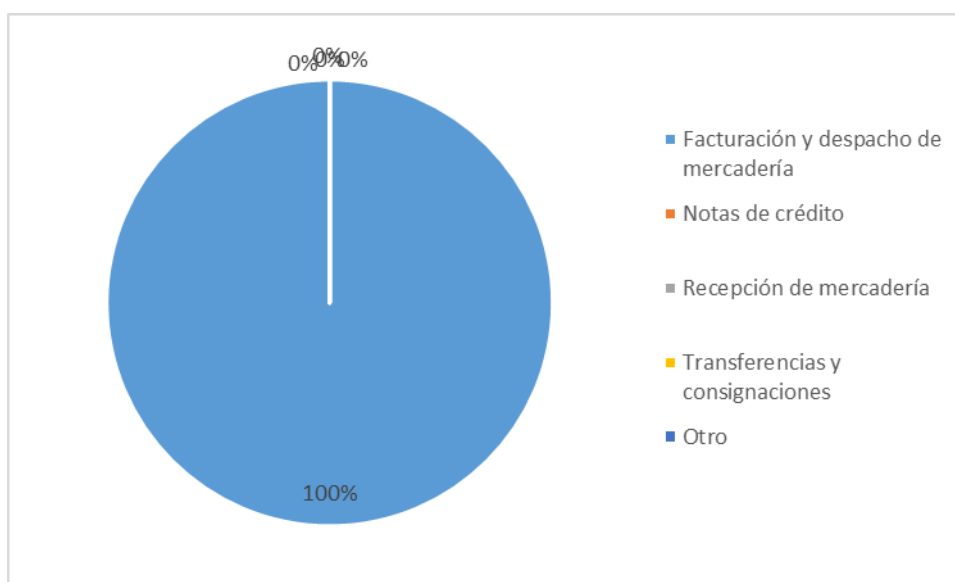


Figura 8 Procesos alineados a la rentabilidad

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, todos consideran que el proceso logístico que está alineado al cumplimiento de la rentabilidad esperada para la empresa TECNOVIAS S.A. es la facturación y despacho de mercadería, debido a que dicho proceso es donde se comercializa y se registra los valores adquiridos por el despacho y traslado mediante la documentación correspondiente.

9. Considera que el costo de las importaciones representan un gasto muy complicado de cumplir para la empresa TECNOVIAS S.A.

Tabla 10 Procesos alineados a la rentabilidad

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	4	67%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

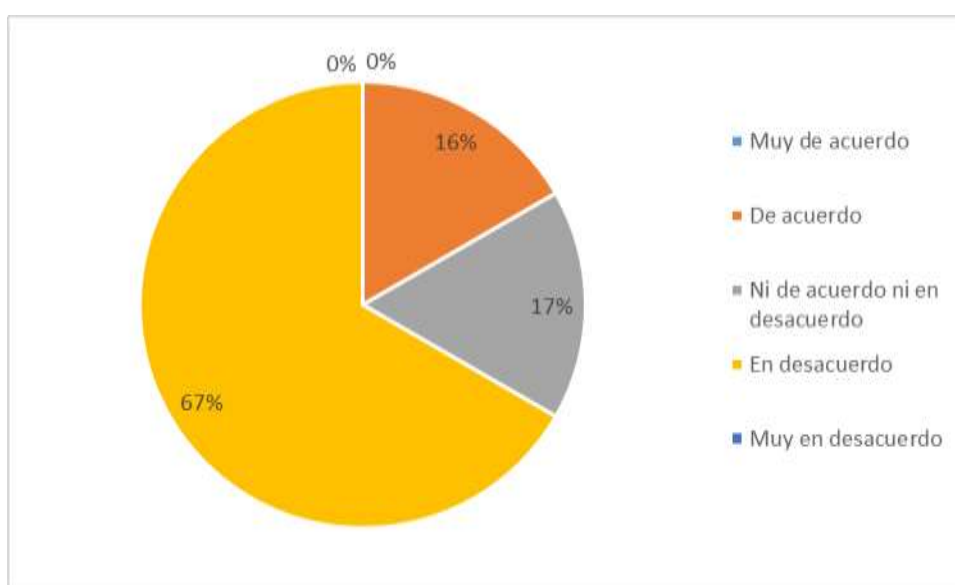


Figura 9 Procesos alineados a la rentabilidad

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 16% está de acuerdo en que el costo de las importaciones representa un gasto muy complicado de cumplir para la empresa TECNOVIAS S.A., el 17% se muestra indiferente en que el costo de las importaciones representan un gasto muy complicado de cumplir para la empresa TECNOVIAS S.A., mientras que el 67% está en desacuerdo en que el costo de las importaciones representan un gasto muy complicado de cumplir para la empresa TECNOVIAS S.A.

10. Como califica Ud. la gestión logística interna de la empresa TECNOVIAS S.A.

Tabla 11 Calificación de la gestión logística

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy Buena	0	0%
Buena	1	17%
Regular	5	83%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

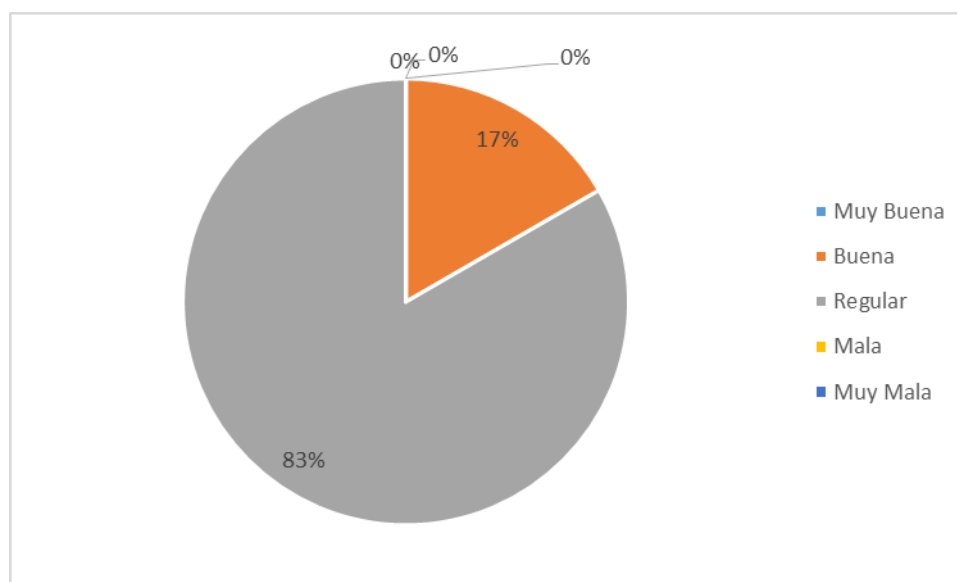


Figura 10 Calificación de la gestión logística

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 17% califica de buena la gestión logística interna de la empresa TECNOVIAS S.A.; mientras que el 83% califica de mala la gestión logística interna de la empresa TECNOVIAS S.A.

11. Como califica Ud. la situación actual de la empresa TECNOVIAS S.A.

Tabla 12 Calificación de la empresa

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy Buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	6	100%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

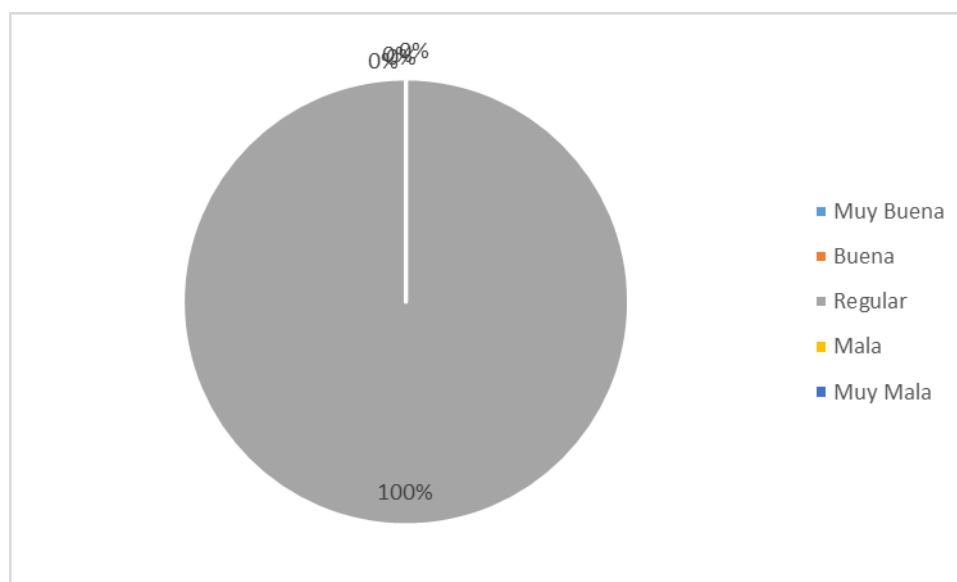


Figura 11 Calificación de la empresa

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, todos califican de regular la situación de la empresa, debido a los diversos problemas que existen de manera interna como externa.

12. Como consideraría usted la metodología de la empresa TECNOVIAS S.A. de solicitar los servicios de terceros para el manejo de la logística de la compañía.

Tabla 13 Metodología de terceros

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy Buena	0	0%
Buena	3	50%
Regular	3	50%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

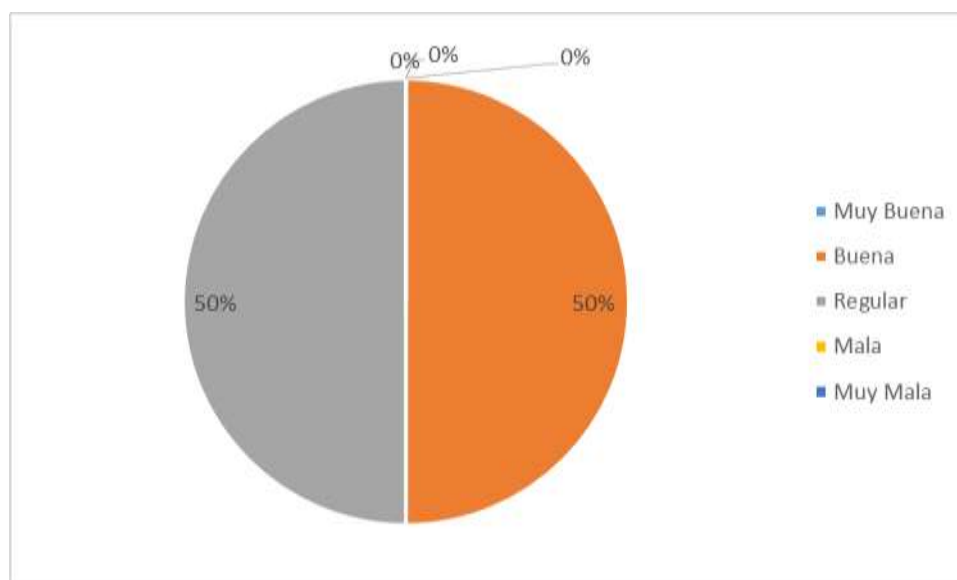


Figura 12 Metodología de terceros

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 50% califica de regular la metodología de la empresa TECNOVIAS S.A. de solicitar los servicios de terceros para el manejo de la logística de la compañía, mientras que el 50% califica de mala la metodología de la empresa TECNOVIAS S.A. de solicitar los servicios de terceros para el manejo de la logística de la compañía, debido que a pesar de contar con ayuda externa esta no atiende a la empresa al instante.

13. ¿Estaría de acuerdo con que la empresa TECNOVIAS S.A. cree un departamento de comercio exterior y así manejar su propia logística?

Tabla 14 Creación del departamento de comercio exterior

Ítems	Resultado	Frecuencia
Muy de acuerdo	0%	
De acuerdo	5	83%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	0%	
Muy en desacuerdo	0%	
Total	6	100%

Nota: datos obtenidos de la encuesta

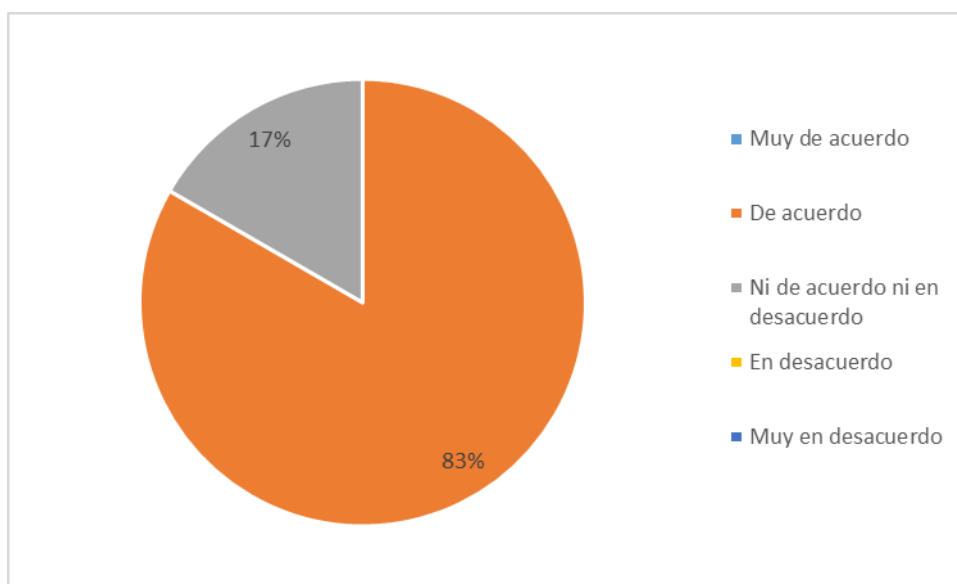


Figura 13 Metodología de terceros
Nota: datos obtenidos de la encuesta

Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 83% está de acuerdo en que la empresa TECNOVIAS S.A. cree un departamento de comercio exterior y así manejar su propia logística, mientras que el 17% se muestra indiferente en que la empresa TECNOVIAS S.A. cree un departamento de comercio exterior y así manejar su propia logística.

Análisis e interpretación de la entrevista

Entrevista realizada al gerente general de la empresa TECNOVIAS S.A.

- 1. ¿Cuáles son los principales procesos logísticos que se llevan a cabo en las operaciones de la empresa TECNOVIAS S.A. y cuál de ellos considera que cumplen las expectativas de la empresa?**

Los documentos de exportación requieren una preparación cuidadosa para evitar demoras en el despacho de aduana en su puerto de descarga; también se realiza para cumplir con las cartas de crédito que especifican las condiciones, es decir, descripciones detalladas de los productos, listas de embalaje y certificados (incluidos los certificados de cuarentena y los certificados de origen).

- 2. ¿Considera que existen falencias en los procesos logísticos y cuáles son los más destacados?**

Los principales problemas en la gestión de la cadena logística surgen en la confianza en los procesos manuales y descentralizados. La falta de herramientas tecnológicas puede automatizar el seguimiento de entregas y recogidas. Existe una larga lista de aplicaciones y programas responsables de la supervisión en tiempo real. Esto le permite al equipo administrar, anticipar y corregir mejor los problemas que han surgido en las operaciones de logística y distribución.

- 3. ¿Cómo calificaría usted la gestión logística de la empresa?**

A menudo, las tareas operativas y de rutina requieren demasiado tiempo y recursos de profesionales calificados que deberían centrarse más en el desarrollo empresarial. La

subcontratación de parte de la gestión operativa del área de logística es una alternativa ideal para evitar estas horas, lo que aumenta los costos.

4. ¿En el último año como ha sido el comportamiento de los costos que traen consigo la importación de mercadería?

Se han registrado un alto valor de estos, debido a la ayuda externa que se contrata y especialmente a que los horarios de descarga no son comunicados de manera inmediata, esto crea cuellos de botella, transporte de mercancías incorrecto, ineficiencias de transporte y un mal servicio al cliente.

5. ¿Cree usted que los costos de las importaciones de mercadería inciden en los procesos logísticos?

En cierta parte, ya que la toma de decisiones se realiza en base a estos, por ende si se toma una mala decisión en base a los costos puede no ser la correcta, ya que esto implicaría incrementar los costos de los procesos logísticos.

6. ¿Ha pensado en crear un departamento de comercio exterior para que la empresa maneje su propia logística?

Con la implementación de los equipos, plataformas y sistemas tecnológicos necesarios para gestionar los documentos necesarios para las transacciones de comercio exterior. Esto permite completar certificados de origen, formularios de determinación de origen o criterios de origen, listas de empaque, facturas comerciales y otros registros necesarios para la operación.

Capítulo III: Propuesta

3.1.Título

Creación de un departamento de importaciones dentro de la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil que aporte a la reducción de sus costos de importación

3.2.Introducción

El comercio exterior es el cambio de bienes o servicios entre dos o más naciones de modo que cada uno pueda satisfacer sus necesidades del mercado internas y externas. Es regulado por normas, tratados, acuerdos, y acuerdos internacionales entre países para simplificar sus procesos y procura cubrir la demanda doméstica que no puede ser encontrada por la producción nacional.

Para esto será necesario, que el personal que estará en ese departamento de importaciones de la empresa TECNOVIAS S.A., tengan muy en claro los procedimientos sistemáticos a seguir para cumplir con los numerosos requisitos administrativos y estatutarios de los distintos departamentos gubernamentales que ejercen control sobre el movimiento de mercadería a través de los distintos puertos de entrada.

En la dirección actual de la empresa en relación con procedimientos de importación ha alquilado los servicios de una consultoría que actúa como un departamento de comercio exterior fuera de la organización, el objetivo de esto ha sido para comisionar la operación del departamento en manos apropiadas, esto ha permitido encontrar varias necesidades de la empresa, sin embargo ellos no han sido suficientes, pues al ser un departamento externo es difícil de alinearlos a la política y objetivos de la empresa.

Se tiene mucho cuidado en utilizar términos comúnmente conocidos y evitar el uso de jerga utilizada en las respectivas agencias. Se hacen referencias a los instrumentos legislativos o estatutos que autorizan el uso de las medidas y al glosario se incluye para explicar algunos de los términos técnicos que no se pueden evitar. Los usuarios de este manual deben tener en cuenta que los procedimientos se consideran como una guía general.

Todos los asuntos legales deben ser considerados dentro del contexto de las disposiciones de la legislación pertinente o en base al asesoramiento profesional independiente. La intención de esta iniciativa es contribuir a mejorar el marco institucional y normativo en el que las transacciones comerciales se llevan a cabo por el sector privado más precisamente en la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil.

3.3.Objetivos de la propuesta

3.3.1. Objetivo General

Crear un departamento de importaciones dentro de la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil que aporte a la reducción de sus costos de importación.

3.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los parámetros y el espacio físico con el que actualmente dispone la empresa TECNOVIAS S.A. para realizar las adecuaciones necesarias para la implementación del departamento de importaciones.
- Diseñar un manual de políticas y funciones para el departamento de importaciones de la empresa TECNOVIAS S.A. con la finalidad de comenzar las operaciones de forma pronta y oportuna.

- Describir los perfiles profesionales requeridos para la contratación del personal que estará a cargo del departamento de importaciones dentro de la empresa TECNOVIAS S.A.

3.4. Justificación de la propuesta

Conforme a las necesidades de mercados corrientes y futuros, es considerado que la puesta en práctica de un Departamento de importaciones en la empresa TECNOVIAS S.A. puede ayudar a determinar a los diferentes actores comerciales intervinientes en el proceso de importación; de este modo un trato directo con proveedores es establecido, a su vez manteniendo un departamento de importaciones, reducirán el coste de ello.

La puesta en práctica de este Departamento, tendrá un manual de procedimientos, que será establecido como un instrumento de operaciones de comercio exterior que permitirá a la empresa para hacerse un beneficiario de desarrollo como una entidad competitiva, provechosa y sostenible ante necesidades del mercado y exigencias. Con el análisis del interés colocado en la participación de TECNOVIAS S.A. En varios proyectos, es posible identificar como es una prioridad la puesta en práctica de un Departamento de importaciones que sirve como una base para la operación de la empresa.

De la misma manera, la importancia de este proyecto de investigación consiste en que esto promueve el cambio de la matriz productiva del país, incorporando el valor añadido a la producción y sirve como una base importante legal para la puesta en práctica del Departamento de Importación dentro de TECNOVIAS SA, como esta empresa es gobernada legalmente con las regulaciones de constitución de negocio y legales.

El desarrollo de la presente propuesta es justificado por el cumplimiento de sus objetivos, dando lugar a varias ofertas y soluciones alternativas para la empresa TECNOVIAS S.A. y

sus operaciones, no sólo variar de ahora, puesto que esto sirve como una base para la operación de la empresa.

3.5.Descripción de la propuesta

Esta propuesta cuya finalidad es crear un departamento de importaciones dentro de la empresa TECNOVIAS S.A. de la ciudad de Guayaquil que aporte a la reducción de sus costos de importación, proporcionara una explicación clara y concisa de los procedimientos que deberán seguir las personas involucradas en la importación de mercadería, quienes serán las mismas que estén en el nuevo departamento de la empresa.

Un departamento de importación debe tener una mano de obra entrenada con el conocimiento extenso en el área de comercio exterior, ya que ellos serán responsables de manejar las negociaciones y los procesos de importar la mercadería. El departamento de importación al principio estará compuesto de 2 personas en las posiciones de dirección de importación y ayudante de importación que será alquilado después de la realización del perfil profesional buscado por la empresa.

El desarrollo del manual de procedimientos y funciones también incluye una serie de ilustraciones que trazan los procesos de las distintas agencias en un formato simplificado fácil de usar. Los requisitos de procedimiento de los principales interesados en el comercio se presentan en una secuencia lógica y están redactados en un lenguaje sencillo que se centra en la perspectiva de los procesos del comerciante.

Estas compras que TECNOVIAS S.A. constantemente realiza a proveedores de otras provincias, afectan la entrega eficiente de los empleos solicitados(rogados), aumentan los

gastos de la mercancía sólida por la empresa proporcionar servicios diferentes, a la baja de la disminución del margen de beneficio y el nivel de satisfacción de cliente.

Sin un departamento de importación, compuesto de personal que conozca y tenga la experiencia necesaria en el área de comercio exterior, la empresa no tendría la oportunidad de hacer cotizaciones diferentes de proveedores internacionales, escogería la opción más factible y no manejaría el proceso de importación y el cumplimiento con todas las obligaciones de aduana. TECNOVIAS S.A. ello no obtendría un margen de beneficio mayor sin permitirle para evaluar estrategias diferentes de las ventas.

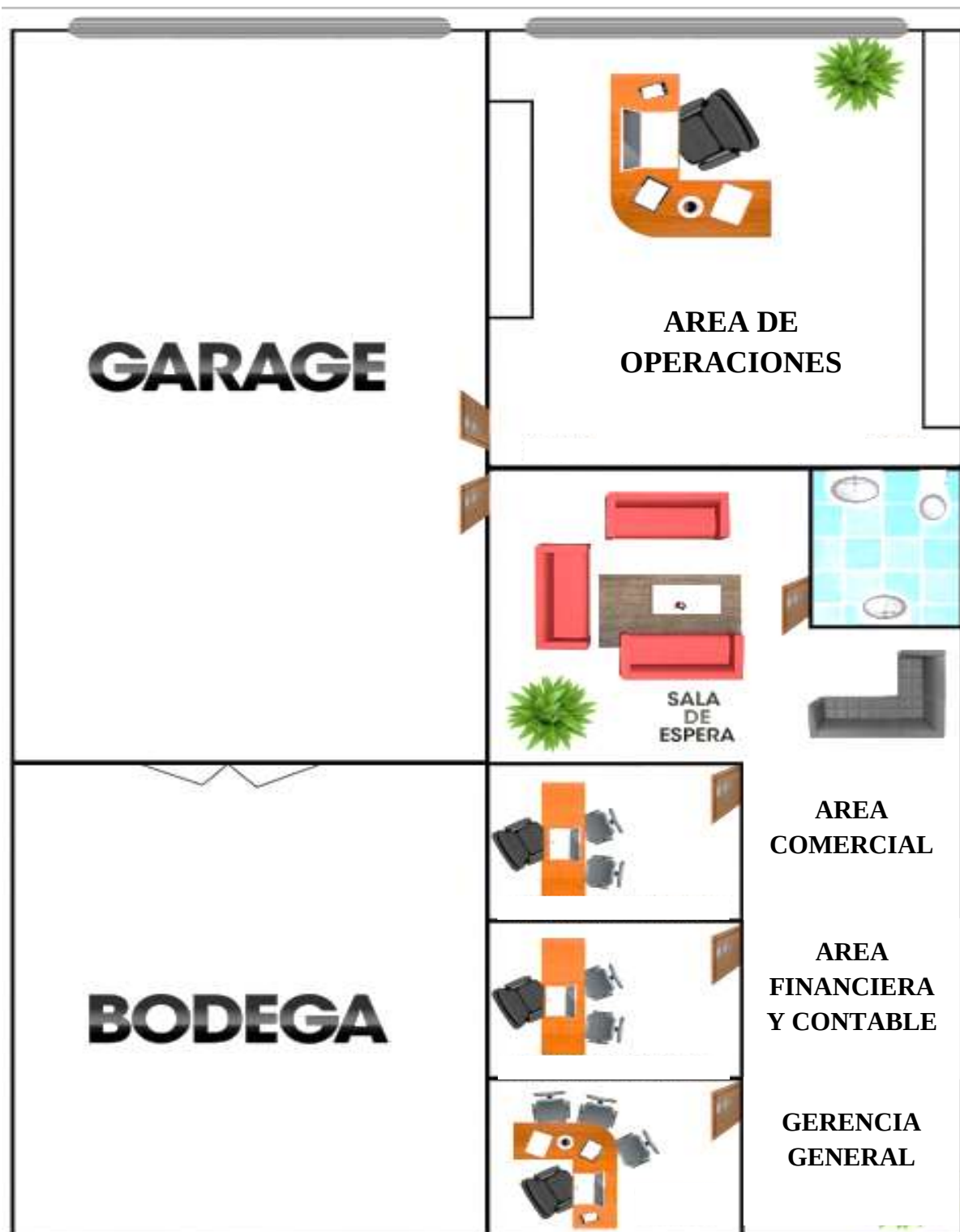
3.6.Desarrollo de la propuesta

3.6.1. Plan de acción

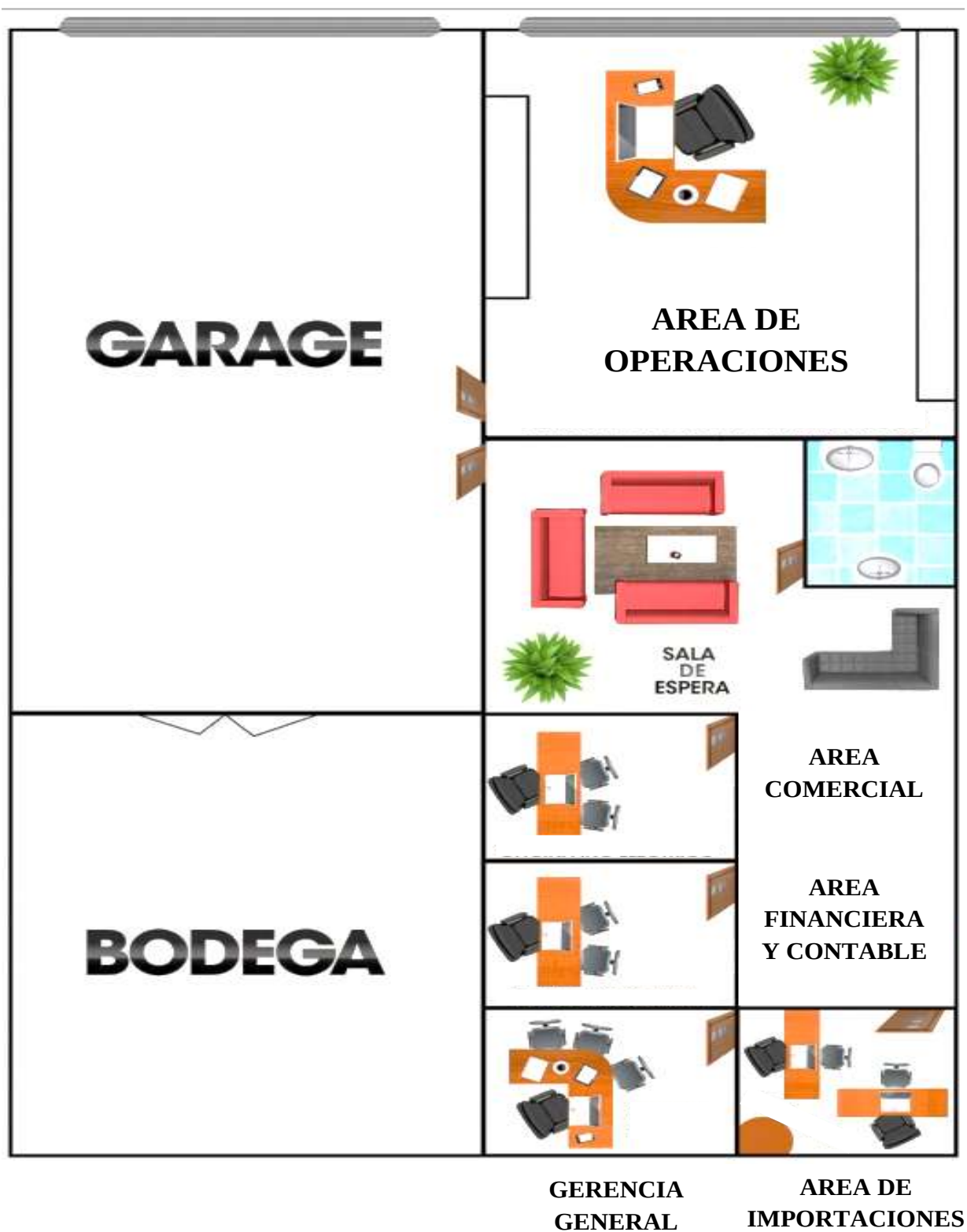
3.6.1.1.Parámetros para la creación del departamento de importaciones

Cada departamento de importaciones necesita un espacio adecuado físico exclusivamente para realizar operaciones internacionales comerciales, que correctamente deben ser suministradas del equipo de oficina como ordenadores, impresoras, teléfono, muebles de oficina como escritorios, archivadores. Por otra parte, se debe capacitar al personal realizar estas operaciones, que deben tener el conocimiento de comercio exterior. En la empresa TECNOVIAS S.A. Esto tiene el espacio físico, que debería ser adecuado para el personal que trabaja para sentirse cómodo y puede realizar las operaciones del mejor modo. A continuación se comenzara por detallar el espacio físico que actualmente dispone la empresa, para realizar las adecuaciones y así implementar el área de trabajo donde estaría ubicado el personal del departamento de importaciones.

- Espacio físico actual

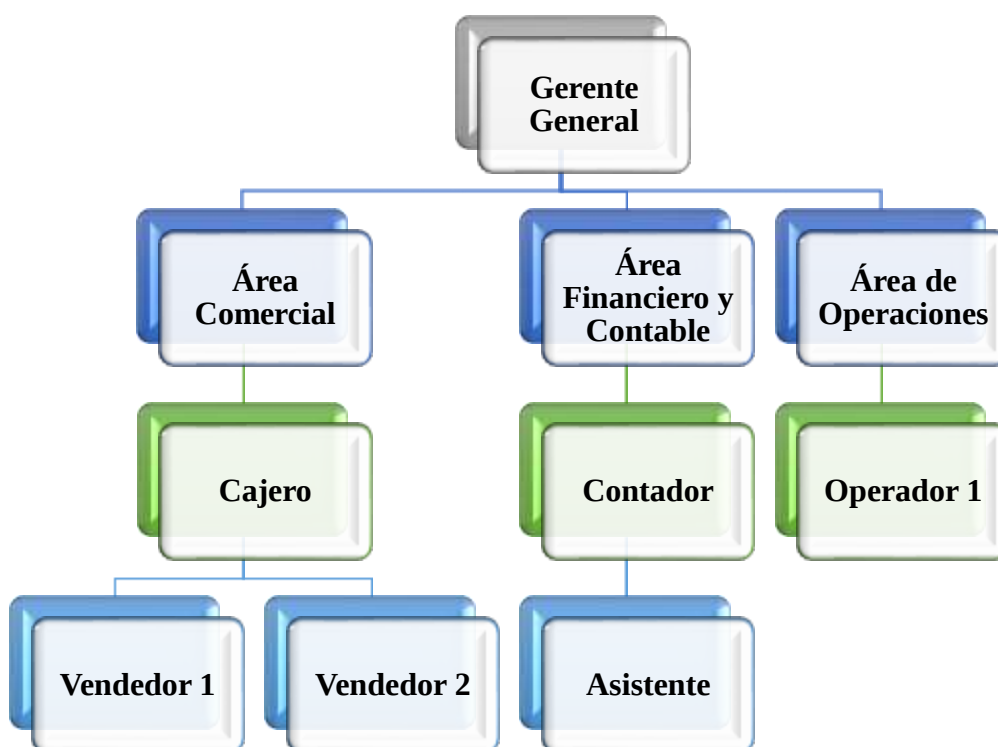


- Espacio físico propuesto

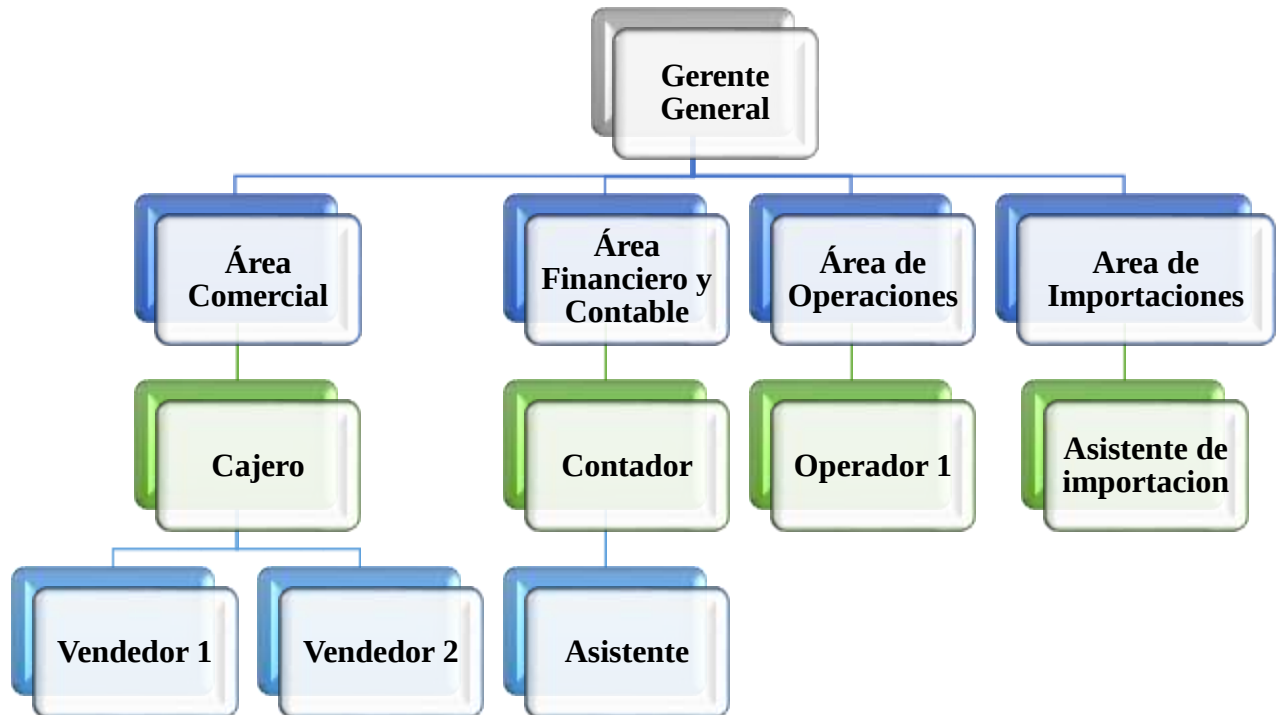


Como se observa en las figuras anteriores, sobretudo en la figura del espacio físico actual, la infraestructura de la empresa cuenta con un espacio muy amplio, donde tranquilamente se procederían a realizar las adecuaciones necesarias para la creación del departamento de importaciones, se podría colocar paredes falsas para diseñar la respectiva división del departamento, finalmente en la última imagen se observa claramente que la creación de este departamento, no le resta tanto espacio físico a la empresa TECNOVIAS S.A., además de ni siquiera restarle espacio a la sala de espera donde los clientes suelen pasar el tiempo hasta la llegada de su turno para ser atendidos.

- **Organigrama actual**



- **Organiograma propuesto**



La organización estructural de la empresa TECNOVIAS S.A., no sufrirá un cambio drástico, ni se eliminarán puestos de trabajo, por crear el departamento de importaciones, básicamente la inversión que realiza la empresa en la creación del área, le traerá más beneficios que tendrán como efecto la optimización de recursos y el ahorro de efectivo, pues ya no se contará con la necesidad de contratar una empresa tercera, para que se haga cargo de la recepción del producto, por ende ya no se pagará un dinero extra a otras empresas, partiendo también del punto en que la empresa ya negociara directamente con sus proveedores, lo que hará que la misma maneje sus propias tarifas y donde se crea la capacidad para obtener un poder en la negociación con los proveedores..

3.6.1.2. Políticas y funciones para el departamento de importaciones de la empresa

TECNOVIAS S.A.

- **Políticas**

Las mercancías se importan ya sea por aire o por mar y los medios de transporte (aviones o embarcaciones) están sujetos al control de dos agencias: la Aduana y la Autoridad Portuaria. Para la mercadería que llega en buque estas son las políticas

Buques

- La carga se descarga del buque y la Autoridad Portuaria y el Agente toman una cuenta (conteo) apropiada
- Los bienes generalmente se importan en contenedores retornables que pueden ser FCL o LCL
- Los contenedores de FCL se almacenarán. Área de almacenamiento de contenedores pendiente de ser liberada por la Aduana.
- Los Contenedores LCL no están rellenos y los productos almacenados en uno de los cobertizos de tránsito (depósitos) están pendientes de ser liberados por la Aduana.
- La carga comercial normalmente se almacena mientras que la carga no comercial se guardara en otro lugar diferente
- La carga se coloca en lugares marcados para su fácil recuperación e inspección posterior por la Aduana
- El importador es notificado por o busca información sobre la llegada de su paquete (s) del representante local o agente de la línea de envío.

Aeronave

- La carga descargada de una aeronave es contabilizada contra el manifiesto de carga por representantes del agente y la Autoridad Portuaria.
- Toda la carga se almacena en el vertedero de carga aérea pendiente de ser despachada por la Aduana
- Las mercancías se colocan en ubicaciones marcadas para su fácil recuperación e inspección posterior por parte de Aduanas
- El importador es notificado por o busca información acerca de la llegada de su (s) paquete (s) del representante local o agente de la aeronave.

Transferencias

- Los envíos de carga también deben transferirse bajo control aduanero si no se ha pagado el arancel.
- Una entrada de aduana (C100) que utilice un régimen de suspenso (CPC-S711) junto con un Formulario de solicitud de exención de derechos e impuestos (C101) deberá presentarse a la Sección de Administración de Aduanas para su aprobación.
- Después de la aprobación, los documentos se alojan en la Sala Larga de Aduanas para su verificación y verificación.
- Después de la finalización, la aduana debe ser sellada por el Cajero de aduanas
- Los cargos portuarios también deben ser pagados al Port Cajero
- La entrada de Aduanas se lleva a la oficina de depósito para marcar y verificar las marcas y los números.
- Los documentos se traen a la Oficina de Terminal donde el oficial de embarque supervisará la carga del envío y firmará el certificado de envío.

- Se emitirá un pase al barco para obtener permiso para partir hacia el puerto de entrada.
- Al llegar, el buque descargará el envío que se almacenará en el cobertizo de tránsito en espera de su lanzamiento.

Procesamiento de entrada (declaración)

- Se requiere una entrada o declaración aduanera para todos los envíos importados
- Las entradas de Aduanas pueden enviarse electrónicamente, pero además se deben presentar al menos tres copias impresas de los formularios de inscripción (C100) junto con las facturas pertinentes, la carta de porte aéreo / conocimiento de embarque y otros documentos adjuntos.
- También se puede exigir a un importador que presente un Formulario de Declaración del Importador si la Aduana no firma o considera que no es suficiente.
- También se puede utilizar una Carta de vista en los casos en que las facturas no están disponibles y el Contralor permite que los bienes sean inspeccionados y valorados para fines de impuestos.
- Las copias impresas de las entradas de aduanas se deben llevar a la Oficina de Suministros para su procesamiento y aprobación antes de depositarlas en la Aduana. Las entradas están selladas como evidencia de cumplimiento.
- En el momento de la primera presentación de la entrada a Aduanas, el importador o el agente aduanal autorizado debe firmar el Registro de alojamiento.
- La verificación del ingreso aduanero implica comparar la declaración electrónica con la declaración en papel para garantizar que los artículos estén clasificados correctamente, el valor para propósitos de impuestos sea correcto, los derechos e

impuestos relevantes se computen con precisión y se cumplan todos los demás requisitos reglamentarios.

- Cualquier discrepancia observada durante el proceso de verificación se consulta y la entrada se devuelve al importador o intermediario para su corrección. La entrada consultada se acompaña de un Formulario de consulta que explica la discrepancia al importador.
- Después de ajustar la entrada de Aduanas, el importador o intermediario devuelve el documento corregido a la Sala y hace una anotación en el Formulario de Consulta para indicar la acción tomada para ajustar la entrada.
- La entrada es finalizada por Aduanas y se genera un Aviso de evaluación con los detalles de los derechos de aduana a pagar.

Prohibiciones y restricciones

- La Ley de Aduanas contiene las listas de importaciones y exportaciones prohibidas y restringidas. Un artículo prohibido no puede importarse o exportarse, mientras que un artículo restringido puede importarse o exportarse solo en las condiciones especificadas en la lista correspondiente.

Concesiones arancelarias

Las mercancías pueden estar exentas de los derechos e impuestos de aduana normales basados en la legislación o en circunstancias especiales a través de decisiones del Consejo de Ministros. Las decisiones del gabinete se transmiten a la Aduana a través del Ministerio de Finanzas.

- La entrada de Aduanas para despachar un envío bajo una concesión debe ir acompañada de un formulario de Solicitud de Alivio de Obligación e impuestos (C101).
 - Estos documentos se envían a la Sección de Administración de Aduanas para verificar la autoridad y el motivo de la concesión y aprobación.
 - Después de la aprobación, los documentos deben seguir las distintas etapas de procesamiento, pago, verificación y publicación descritos anteriormente para una transacción normal.
- **Funciones del Departamento de importaciones según el cargo**

La palabra "importación" se refiere comúnmente a la entrada de mercancías en un territorio aduanero. Sin embargo, este término no se utiliza para describir el procedimiento aduanero relativo al despacho de las mercancías introducidas en el territorio aduanero de la Comunidad.

El procedimiento por el que se permite que los productos de terceros países circulen libremente por la Comunidad de la misma manera que los productos fabricados en la Comunidad se denominan despacho a libre práctica.

Desde el punto de vista de la aduana, el despacho a libre práctica cambia el estatuto de los productos no comunitarios a los productos comunitarios y supone el cumplimiento de todos los trámites establecidos para la importación.

Una importación es un bien o servicio traído a un país de otro. La palabra "importación" se deriva de la palabra "puerto", ya que los productos a menudo se envían en barco a países extranjeros. Junto con las exportaciones, las importaciones forman la columna vertebral del comercio internacional; para llevar a cabo una buena gestión administrativa en el área de

importaciones, se opta por presentar un manual de funciones en el que detallan las actividades que se deben realizar en cada cargo que comprende el departamento de importaciones de la empresa TECNOVIAS S.A.

**MANUAL DE FUNCIONES Y
RESPONSABILIDADES****APROBADO Y
REVISADO POR:
GERENCIA GENERAL****AREA: DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES****FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES**

Título del cargo:

Jefe de Importaciones

Naturaleza del cargo:

Creado para administrar y manejar el proceso comercial de las compras internacionales de la empresa.

Jefe Inmediato:

Gerente General

Número de Puestos: 1**DESCRIPCION GENERAL:**

Planificar, controlar, organizar y dirigir todos los procesos de compras internacionales, importaciones, pagos internacionales y trámites aduaneros, además de desarrollar y aplicar criterios para la evaluación de las mismas compras.

DESCRIPCION DEL CARGO:

- Planificación de compras
 - Realiza las respectiva negociaciones con los proveedores
 - Realiza todo el trámite aduanero necesario para obtener el pedido importado
 - Encargado de manejar los procesos de logística y además de los fletes
 - Asegura el cumplimiento de las condiciones aprobadas por las partes participantes de la negociación
 - Desarrolla la base de datos de los proveedores en mercados internacionales.
-



**MANUAL DE FUNCIONES Y
RESPONSABILIDADES**

**APROBADO Y
REVISADO POR:**
GERENCIA GENERAL

AREA: DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES

Título del cargo:

Auxiliar de Importaciones

Naturaleza del cargo:

Creado para apoyar al jefe de importaciones en el proceso de compras y actividades de comercio internacionales de la empresa.

Jefe Inmediato:

Jefe de importaciones

Número de Puestos: 1

DESCRIPCION GENERAL:

Preparar la información necesaria de todas las compras internacionales, importaciones, pagos internacionales y trámites aduaneros, además de realizar personalmente los trámites para el proceso de importación.

DESCRIPCION DEL CARGO:

- Elaborar el registro de la mercadería a importar
 - Realiza el respectivo seguimiento de la mercadería importada
 - Realiza las cotizaciones para encontrar la mejor opción de compra
 - Encargado de realizar los pagos a los proveedores
 - Apoyar al jefe de bodega para asegurar el cumplimiento de las condiciones aprobadas por las partes participantes de la negociación
 - Llevar un control de mercadería e inventario.
-

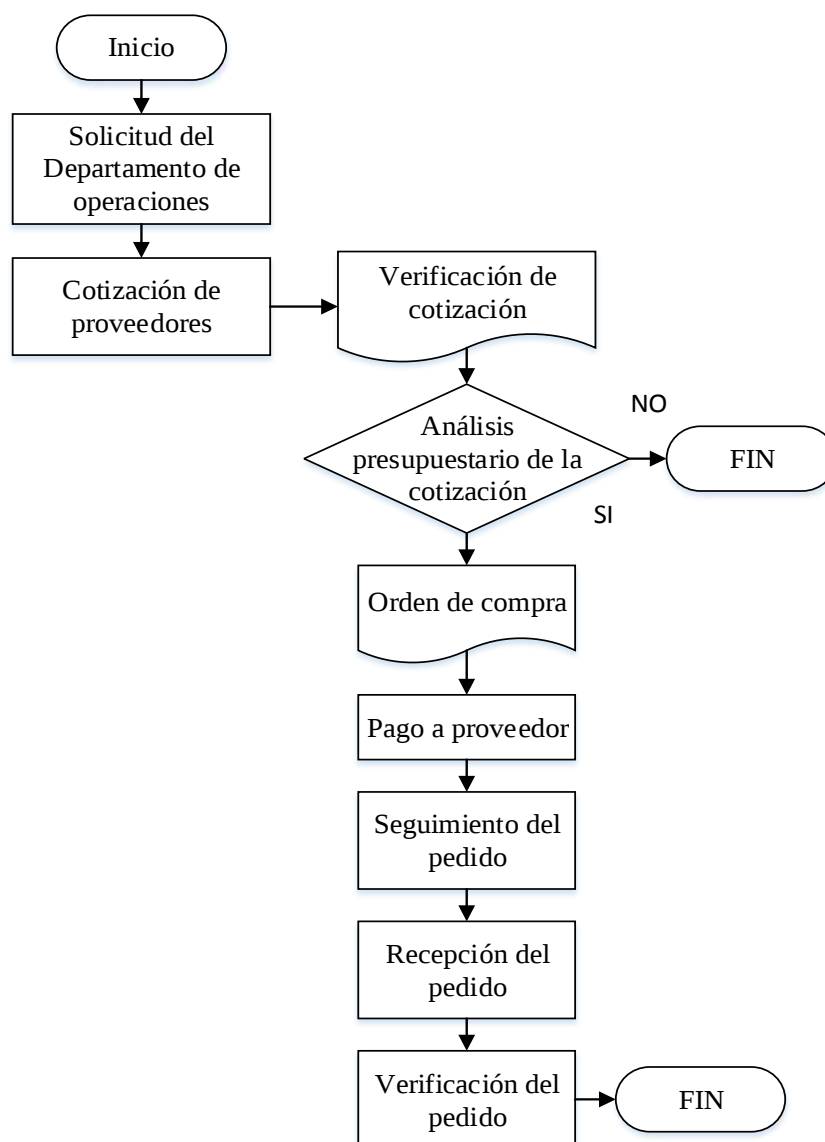


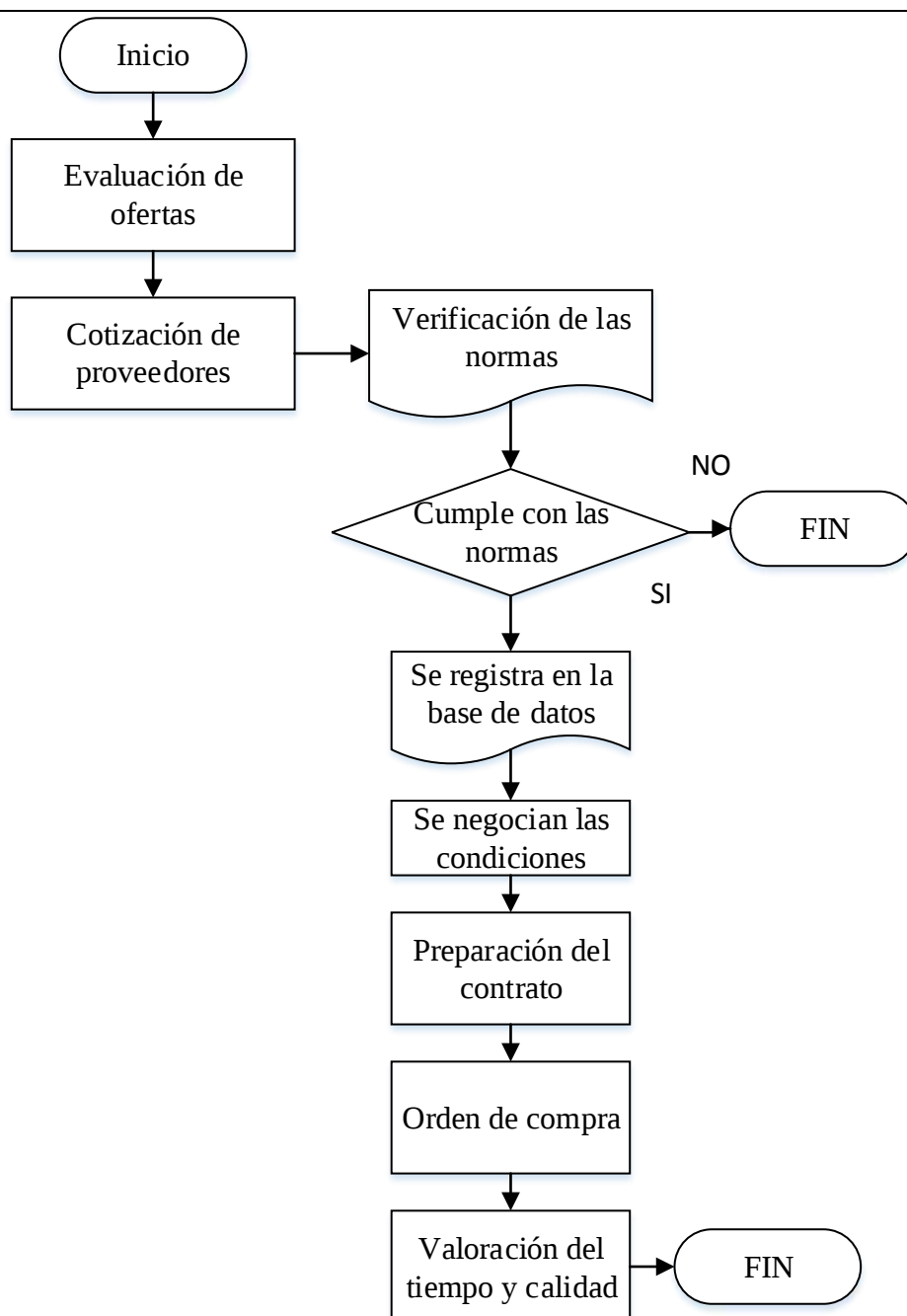
MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

**APROBADO Y
REVISADO POR:**
GERENCIA GENERAL

AREA: DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES

PROCESOS DE COMPRAS INTERNACIONALES



PROCESOS DE COMPRAS INTERNACIONALES

3.6.1.3.Perfiles profesionales requeridos

 REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO APROBADO Y REVISADO POR: GERENCIA GENERAL AREA: DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES	
Título del Cargo:	Jefe de Importaciones
Nivel de Estudio:	Ingeniero en Comercio Exterior, de preferencia con título de 4to nivel de la rama
Conocimientos:	Sobre logística de importaciones, servicios aduaneros, trámites aduaneros, conocimiento del portal web ECUAPASS, manejo de personal y de los programas de office.
Características:	Responsable, con características de liderazgo, Seguridad y proactividad
Experiencia:	De entre 2 a 5 años de experiencia
Nivel de inglés:	Avanzado en el 90%
Salario:	\$1.300,00 más beneficios de ley

 REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO APROBADO Y REVISADO POR: GERENCIA GENERAL AREA: DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES	
Título del Cargo:	Auxiliar de Importaciones
Nivel de Estudio:	Tecnólogo en Comercio Exterior o en estudios.
Conocimientos:	Sobre logística de importaciones, trámites, Manejo de los programas de office.
Características:	Responsable, Confiable, Solidario, Respetuoso y proactivo
Experiencia:	De entre 1 a 2 años de experiencia
Nivel de inglés:	Intermedio, capacitaciones del idioma incluidas
Salario:	\$600,00 más beneficios de ley

Las políticas y procedimientos son una parte esencial de cualquier organización. Juntas, las políticas y los procedimientos proporcionan una hoja de ruta para las operaciones diarias. Aseguran el cumplimiento de las leyes y reglamentos, brindan orientación para la toma de decisiones y agilizan los procesos internos.

Sin embargo, las políticas y procedimientos no le harán ningún bien a la organización si sus trabajadores no las siguen. Es importante que la empresa TECNOVIAS S.A. deje en claro cuáles son los procesos, las políticas y las funciones a cumplir en el departamento de importaciones que se procederá a crear.

3.7. Presupuesto para la Implementación del Departamento

Como se mencionó a lo largo del desarrollo de este proyecto de investigación, la empresa TECNOVIAS S.A. deberá cambiar la mayoría de su infraestructura para lograr el objetivo de crear un departamento de importaciones y así manejar su propia logística, en la siguiente tabla se puede ver que principalmente va a invertir en el espacio físico de la compañía, que es lo que costaría más, para aplicar las adecuaciones que se han propuesto.

PLAN DE INVERSIÓN INICIAL		
ADECUACIÓN DE OFICINA		
Construcción de Paredes	\$	100,00
Pintura de Oficina	\$	100,00
Puntos Electricos y de conexión	\$	150,00
TOTAL		\$ 350,00
EQUIPO DE OFICINA		
Aire acondicionado	\$	1.060,00
Escritorios y Sillas	\$	1.800,00
Archivadores	\$	1.200,00
TOTAL		\$ 4.060,00
EQUIPOS DE COMPUTO		
Equipo de Computo	\$	1.200,00
Impresora	\$	100,00
Suministros	\$	175,00
Caja registradora	\$	380,00
TOTAL	\$	1.855,00
CONTRATACIÓN DE PERSONAL		
Jefe de Importaciones (jun - dic 2018)		\$ 9.100,00
Auxiliar de Importaciones (jun - dic 2018)		\$ 4.200,00
TOTAL		\$ 4.200,00
INVERSION INICIAL		\$ 10.465,00

De ser necesario y si la empresa no posee el capital mencionado para la realización de la inversión, se optará por realizar un préstamo bancario en la Corporación Financiera Nacional, en el que se otorgarán préstamos y oportunidades de crédito a empresarios, sin embargo, descartamos la situación, sin embargo se puede descartar tal situación puesto que la empresa si cuenta con el capital necesario para realizar dicha inversión.

3.8.Cronograma de Ejecución

ESTRATEGIAS	#	Propuesta	TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MESES 2018 (MARZO - JULIO)					RESPONSABLE S DE EJECUCIÓN.
			ma r	abr	may	jun	jul	
Creación del Espacio de Trabajo	1	Construcción y adecuamiento del espacio físico						Gerente General
	2	Adquisición del mobiliario						Gerente General
	3	Adquisición de equipos de computo						Gerente General
Descripción de las acciones	1	Realizar Entrevistas a los candidatos						Gerente General
	2	Capacitación en los procesos logísticos al personal						Gerente General
	3	Contratación del personal						Gerente General

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el plan nacional de la buena vida, uno de los principales ejes es el cambio de la matriz productiva, esto significa que los importadores de productos deberían restringirse más allá de su importación y concentrarse más en el producto nacional por ello, aplica sus recursos e infraestructura y se centra en el crecimiento a largo plazo, asumiendo riesgos y condiciones a los que todo debería adaptarse para mejorar los estándares en la producción nacional.

Con la introducción del nuevo sistema ECUAPASS, se reforzarán los controles fronterizos utilizando nuevas herramientas de vanguardia para fortalecer las técnicas aduaneras de gestión de riesgos y, sobre todo, el reposicionamiento estratégico en el panorama económico nacional; la Aduana ecuatoriana se está convirtiendo en un actor principal en el cumplimiento de los objetivos macroeconómicos del gobierno nacional: crear un sistema económico social, solidario y sostenible.

El servicio nacional de aduanas de Ecuador no debe ser ajeno a esta realidad, es necesario buscar dentro de la institución mecanismos adecuados que salven a los importadores específicamente los problemas que necesitan sus bienes sin tener que pasar por el Vía Crucis que representa la nacionalización de productos, que prolongan los tiempos de despacho de aduana directo, lo que genera obstáculos y dificultades dentro de la estructura de aduanas.

Aunque la empresa ha definido sus gerentes y procesos tanto para las importaciones como para las exportaciones, la falta de conocimiento o experiencia por parte de los responsables puede ser contraproducente, ya que se pueden cometer errores que demoran en recibir o enviar la carga, que a su vez es fuerte impacto económico en la empresa.

Recomendaciones

Identificar los diagramas de flujo para cada proceso, así como también a los responsables, de modo que las deficiencias puedan identificarse a intervalos regulares y el departamento pueda adoptar la filosofía corporativa de mejorar continuamente. Mantener un control permanente y registro por unidades de tiempo específicas (mensual, trimestral, bianual, anual) para que pueda ver cómo se desarrollan los procesos de importación y exportación, también se recomienda que registre la importación de acuerdo con la cantidad de los vendidos. Para tener una idea clara de que, si el valor de las importaciones aumenta, la cantidad consumida o vendida aumenta, y aumento de precios, de los proveedores o de la empresa.

Los procesos propuestos deben ser constantemente revisados por la gerencia para continuar adaptándose a la realidad y necesidades del negocio. El personal, que integra el Departamento de Comercio Exterior, debe actualizarse constantemente debido a las políticas comerciales cambiantes que Ecuador tiene actualmente.

La necesidad de aumentar el personal en el Departamento de Comercio Exterior debe analizarse y debatirse en una reunión multidisciplinaria, evitando el impacto económico que la empresa puede causar y evitando el arrendamiento de personal.

Capacitación continua del personal a través de seminarios de servicio al cliente, rotación de funcionarios de aduanas entre las aduanas y servicios del país para mantener a los empleados actualizados en todos los aspectos que requieren, así como nuevas ideas para mejorar por parte del personal existente, sean conscientes de la importancia legal del uso firmas electrónicas; así como la necesidad de archivar los documentos y evidencia de las transacciones ejecutadas con fuerza probatoria

BIBLIOGRAFÍA

- Castellano, R. A. (2015). *Logística comercial internacional*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Castillo, G. (2017). *Política de comercio exterior y seguridad nacional en México: Hacia la definición de metas para fines de siglo*. Mexico DF: Colegio de la frontera norte.
- Coll, P. (2012). *Regímenes aduaneros económicos y procesos logísticos en el comercio*. Barcelona: MARGE BOOKS.
- Escudero, M. J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Paraninfo, S.A.
- Garcia, L. (2016). *Indicadores de la gestión logística*. Medellin: Ecoe Ediciones.
- González, I. (2014). *Gestión del comercio exterior de la empresa 3ª edición: Manual teórico y práctico*. Madrid: ESIC .
- Marisela Dzul Escamilla. (2013). *Aplicacion Basicas de metodos cientificos*. Hidalgo - Mexico: Universidad Autonoma de Hidalgo.
- Medrano, R. (2015). *Inglés profesional para transporte y logística internacional*. Logroño: Tutor Formación. Copyright. .
- Meza, N. (2014). *Tips para tener un proceso de logística exitoso*. Mexico D.F.: Forbes Mexico.
- Montoya, R., & Espinal, A. (2017). *Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Mora, A. (2017). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Medellin: Ecoe Ediciones.

- Mora, L. A. (2016). *Gestión logística*. Bogota: Ecoe .
- Moral, L. (2014). *Logística del transporte y distribución de carga*. Mexico: ECOE Ediciones.
- Riveros, G. (2015). *Marketing logístico*. Madrid: Ecoe Ediciones. .
- Rodríguez, L. M. (2017). *Introduccion general a la Metodologia de la investigacion* .
Magallanes: Plataforma de Metodología de la Investigación Científica y para la Guía
de Tesis de Grado.
- Torres, M. (2012). *Logística y costos*. Santander: Universidad de Santander.
- Úbeda, F., & Durán, J. (2017). *Factores determinantes de la multinacionalización de la
economía española y su efecto en el comercio exterior*. Madrid: Universidad
Autónoma de Madrid.
- Urzelai, A. (2013). *Manual básico de logística integral*. Madrid: ESIC.
- Zamora, I., & Pedraza, O. (2013). *El transporte internacional como factor de competitividad
en el comercio exterior*. Lima: Universidad Esan.

ANEXOS

Formato de encuesta

1. Sexo

Masculino ____

Femenino ____

2. Edad

De 18 a 24 ____

De 25 a 34 ____

De 35 a 44 ____

De 45 a 64 ____

De 65 en Adelante ____

3. Puesto de trabajo

Área Comercial ____

Área Financiera y Contable ____

Área de Operaciones ____

4. ¿Cómo califica la forma en la que se ha llevado a cabo los procesos logísticos en la empresa TECNOVIAS S.A. en el último año?

Muy Buena ____

Buena ____

Regular ____

Mala ____

Muy Mala ____

5. ¿Se ha brindado capacitaciones de forma oportuna de acuerdo al lugar de trabajo que ocupa en la empresa?

Muy de acuerdo ____

De acuerdo ____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____

En desacuerdo ____

Muy en desacuerdo ____

6. Como califica la gestión realizada por el área de operaciones durante el último periodo fiscal

Muy Buena ____

Buena ____

Regular ____

Mala ____

Muy Mala ____

**7. Según su opinión es necesario el capacitar al personal de la empresa
TRANSVIAS S.A.**

Muy de acuerdo ____

De acuerdo ____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____

En desacuerdo ____

Muy en desacuerdo ____

8. ¿Cuán importante considera que la empresa TECNOVIAS S.A. se encargue de sus propios procesos logísticos?

Muy importante ____

Importante ____

Indiferente ____

Poco importante ____

Nada importante ____

9. ¿Considera que la empresa lleva un control de los costos que se generan de las importaciones?

Muy de acuerdo ____

De acuerdo ____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____

En desacuerdo ____

Muy en desacuerdo ____

10. La empresa TECNOVIAS S.A. aplica revisiones de mercadería al momento de la llegada de la mercadería importada

Muy de acuerdo ____

De acuerdo ____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____

En desacuerdo ____

Muy en desacuerdo ____

11. Que procesos logísticos considera que están alineados al cumplimiento de la rentabilidad esperada para la empresa TECNOVIAS S.A.

Facturación y despacho de mercadería ____

Notas de crédito ____

Recepción de mercadería _____

Transferencias y consignaciones _____

Otro _____

12. Considera que el costo de las importaciones representan un gasto muy complicado de cumplir para la empresa TECNOVIAS S.A.

Muy de acuerdo _____

De acuerdo _____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo _____

En desacuerdo _____

Muy en desacuerdo _____

13. Como califica Ud. la gestión logística interna de la empresa TECNOVIAS S.A.

Muy Buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Muy Mala _____

14. Como califica Ud. la situación actual de la empresa TECNOVIAS S.A.

Muy Buena _____

Buena _____

Regular _____

Mala _____

Muy Mala _____

15. Como consideraría usted la metodología de la empresa TECNOVIAS S.A. de solicitar los servicios de terceros para el manejo de la logística de la compañía.

Muy Buena ____

Buena ____

Regular ____

Mala ____

Muy Mala ____

16. ¿Estaría de acuerdo con que la empresa TECNOVIAS S.A. cree un departamento de comercio exterior y así manejar su propia logística?

Muy de acuerdo ____

De acuerdo ____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____

En desacuerdo ____

Muy en desacuerdo ____

Formato de entrevista

- 1. ¿Cuáles son los principales procesos logísticos que se llevan a cabo en las operaciones de la empresa TECNOVIAS S.A. y cuál de ellos considera que cumplen las expectativas de la empresa?**
- 2. ¿Considera que existen falencias en los procesos logísticos y cuáles son los más destacados?**
- 3. ¿Cómo calificaría usted la gestión logística de la empresa?**
- 4. ¿En el último año como ha sido el comportamiento de los costos que traen consigo la importación de mercadería?**
- 5. ¿Cree usted que los costos de las importaciones de mercadería inciden en los procesos logísticos?**
- 6. ¿Ha pensado en crear un departamento de comercio exterior para que la empresa maneje su propia logística?**