



Enero 2019 - ISSN: 1696-8352

## MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL EN LA LOGÍSTICA DE IMPORTACIÓN A CONSUMO DE EQUIPOS DE AUDIO Y VIDEO.

**Autores e Información del Artículo:**  
**Yuliana Mercedes Solis Martillo**

Estudiante

[yulianasolis93@gmail.com](mailto:yulianasolis93@gmail.com)

**Mgs. Mónica Villamar Mendoza**

Docente

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

[mwillamarm@ulvr.edu.ec](mailto:mwillamarm@ulvr.edu.ec)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Yuliana Mercedes Solis Martillo y Mónica Villamar Mendoza (2019): "Mejoramiento de la gestión comercial en la logística de importación a consumo de equipos de audio y video", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (enero 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/gestion-comercial-importacion.html>

### RESUMEN

En la actualidad es conveniente plantear las actividades empresariales analizando sus relaciones con el sistema logístico de la empresa, que se ha convertido en uno de los pilares básicos de su organización.

Anteriormente la logística era solamente, tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, actualmente éstas actividades aparentemente sencillas ha sido redefinido y ahora son todo un proceso. Hoy en día la logística es un asunto tan importante que las empresas crean áreas específicas para su tratamiento.

Existe gran cantidad de definiciones sobre la Logística. En el plano de los grandes conceptos, podríamos decir que es una ciencia que estudia la organización de cualquier actividad de forma que su resultado sea óptimo. En el de las realidades prácticas y debido a su origen militar podemos definirla como la organización de las actividades de aprovisionamiento de materias primas, productos semielaborados y componentes desde las fuentes de suministro de materias primas a los centros de producción y de estos, ya transformadas por el proceso productivo, a las plataformas o almacenes de distribución de forma que lleguen al mercado en perfectas condiciones y con un coste mínimo. Por tanto, la logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el

almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad. La logística determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto.

El artículo presenta diagnóstico, resultado y conclusiones respecto a la investigación acerca de la problemática presente en la logística de importación a consumo vía marítima enfocados en los equipos de audio y video desde el puerto de la ciudad Shanghai en China hasta el puerto en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. En base al estudio exploratorio y descriptivo se realizó un estudio, aprobados por la Empresa COTZUL S.A. y con el apoyo de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en su facultad de Administración, carrera de Comercio Exterior. En tal estudio se pudo determinar la necesidad de elaborar un manual de procesos sistematizados para reducir el tiempo de entrega de los productos al consumidor final, optimizar costos logísticos de importación, mejorar la cadena logística de importación realizada en la actualidad por el departamento de comercio exterior de la compañía. Es cierto, que el tiempo de tránsito no se puede manipular, ya que está fuera de la responsabilidad de la empresa, si es posible adaptar cambios dentro del proceso administrativo de compras. Por lo antes mencionado se crea la idea de proponer un proceso logístico de importación a consumo, a través del cual se tomen medidas correctivas a las falencias encontradas en la investigación, primordialmente para minimizar el proceso de importación, y así poder cumplir con las expectativas del cliente en sus órdenes de compra.

**Palabras claves:** Importación a consumo, Manual de procesos, optimizar, proceso logístico.

## **ABSTRACT**

At present, it is convenient to consider business activities by analyzing their relationships with the company's logistics system, which has become one of the basic pillars of their organization.

Previously the logistics was only to have the right product, in the right place, at the right time, at the lowest possible cost, now these apparently simple activities have been redefined and now they are a whole process. Nowadays, logistics is such an important issue that companies create specific areas for their treatment.

There are a lot of definitions about Logistics. In the plane of the great concepts, we could say that it is a science that studies the organization of any activity so that its result is optimal. In the case of practical realities and due to its military origin, we can define it as the organization of the activities of supplying raw materials, semi-finished products and components from the raw material supply

sources to the production centers and these, already transformed by the productive process, to the platforms or distribution warehouses so that they reach the market in perfect conditions and with a minimum cost. Therefore, logistics seeks to strategically manage the acquisition, movement, storage of products and control of inventories, as well as all the associated information flow, through which the organization and its distribution channel are channeled in such a way that the present and future profitability of the company is maximized in terms of costs and effectiveness. Logistics optimally determines and coordinates the right product, the right customer, the right place and the right time.

The article presents the diagnosis, results and conclusions regarding the investigation about the present problematic in the logistics of importation to marine consumption focused on the audio and video equipment from the port of the city Shanghai in China to the port in the city of Guayaquil, Ecuador. Based on the exploratory and descriptive study, a study was carried out, approved by the COTZUL S.A. and with the support of the Laica University Vicente Rocafuerte of Guayaquil in its Faculty of Administration, Foreign Trade. In this study it was possible to determine the need to elaborate a manual of systematized processes to reduce the delivery time of the products to the final consumer, to optimize import logistics costs, to improve the import logistics chain currently carried out by the department of foreign trade of the company. It is true that the transit time can not be manipulated, since it is outside the responsibility of the company, if it is possible to adapt changes within the administrative process of purchases. Therefore, the idea of proposing a logistic process of importation to consumption is created, through which corrective measures are taken to the shortcomings found in the research, primarily to minimize the import process, and thus be able to meet the expectations of the customer in their purchase orders.

**Keywords:** Import to consumption, Process manual, optimizes, logistic process.

## 1. DESARROLLO

Se lo conoce al comercio internacional como la actividad de intercambio comercial entre integrantes de dos países, ajustándose a las leyes y regulaciones de cada uno de ellos. En cada país involucrado en el comercio internacional existe una Aduana, el cual todo objeto, o ser vivo que pretende ingresar o transitar en el país deberá someterse al control aduanero.

Gracias a la globalización, el comercio internacional se convirtió en una actividad que se desarrolla prácticamente en cualquier país del mundo.

La principal razón del comercio internacional es aprovechar las ventajas que cada país tiene sobre otro en la producción de un determinado bien o en la prestación de un servicio. El objetivo del comercio exterior es satisfacer la demanda de los consumidores aprovechando las ventajas comparativas que tiene cada país.

Un país puede comercializar con uno o más países, los que comercializan tienen economías abiertas o al menos tienen acuerdos de comercio exterior con alguna nación en particular y suelen estar sujetos a una normativa especial (control, procesos, tributos). Los países interesados en intercambiar bienes y servicios con otros suelen suscribir acuerdos o convenios comerciales que buscan facilitar los procesos de intercambio y la entrada o salida de los productos generarán un flujo de divisas.

Al hablar de importación, es la acción de compra de mercancías de otros países, este debe ser registrado y ser susceptible de tributación bajo las leyes de cada país. Lo deja sin efecto el tránsito de mercancías de prohibida importación o aquellos que son objeto de contrabando e intento evadir las formalidades del estado.

El objetivo primordial que se persigue con la importación es el de poder adquirir, disponer, productos y bienes que no se producen en su país y si en otra nación, que son más económicos o de mejor calidad.

La logística de importación es considerada a nivel mundial una ventaja competitiva de primer orden, es decir una importadora no puede mantenerse en el mercado internacional sino tiene el control logístico de sus operaciones. Es importante mantener una correcta planeación y coordinación estricta de todos los pasos en el proceso de importación de bienes para garantizar el suministro y abastecimiento del bien a importar en los tiempos requeridos en la compañía.

Se define a la logística internacional como la gestión del flujo de mercancías y comprende la gestión de compras hasta la entrega de las mercancías al comprador y sus servicios adicionales. En base a esto las empresas, utilizan técnicas logísticas para planificar, organizar y controlar los recursos necesarios, en especial cuando se necesita realizar actividades de aprovisionamiento, producción almacenaje, transporte y distribución, con el fin de suministrar al cliente un servicio eficiente y de calidad al mínimo coste.

## **2. METODOLOGÍA**

En base a la investigación descriptiva se pudo analizar los principales factores que intervienen en el proceso logístico de importación de equipos de audio y video de la compañía COTZUL S.A. Obteniendo información de la situación real en que lleva la compañía su gestión comercial. Se analizó la situación actual de la compañía respecto a su proceso logístico de compra internacional, los procesos, aprobaciones y diferentes situaciones que llevan a cabo para abastecer su inventario.

Por otra parte en base al enfoque mixto, se conoció las incomodidades por parte de los clientes que adquieren los equipos de audio y video, respecto al nivel de satisfacción en el tiempo de entrega y calidad de los productos importados que la compañía les proporciona, esto se logró a través de la

recolección de datos mediante realización de encuestas a 50 clientes seleccionados dando como resultado un índice elevado de inconformidad en el proceso de adquisición del producto importado y esto se refleja en tener un elevado tiempo de entrega, variación en el costo y baja calidad del bien, así mismo se realizó una entrevista al presidente de la compañía en el cual se analizaron varios puntos críticos.

Por lo tanto, en la utilización de estas técnicas de investigación se logró concretar los requisitos para desarrollar el proceso logístico, enfocados en el análisis documental y estadístico.

### 3. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

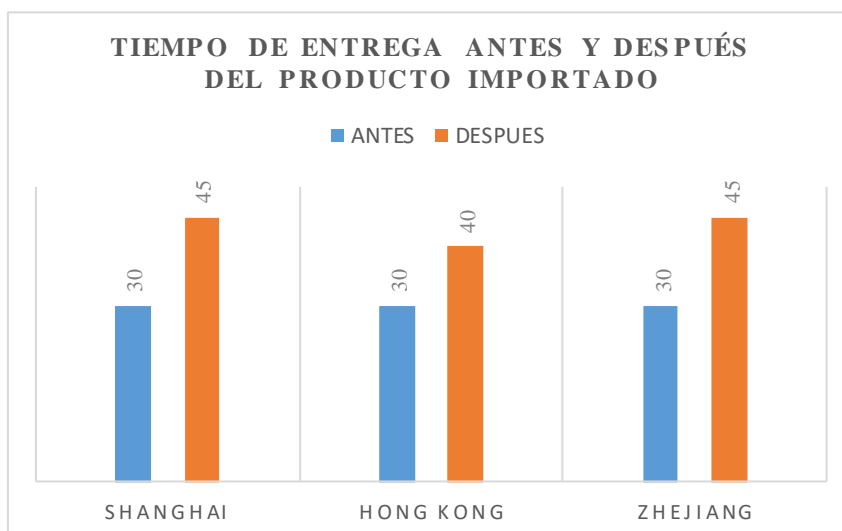
#### 3.1 Rediseño de la estructura organizacional

La estructura organizacional de la empresa COTZUL en la actualidad está diseñada en tres áreas, las cuales se relacionan con el área comercial, es así que su enfoque está directamente distribuidos a la comercialización de los equipos de audio y video, es por esto que no se presta un mayor énfasis en el área de importaciones, esto provoca reducir el interés para que los procesos sea fluidos. En la actualidad solo la jefa de importaciones es la persona encarga del estudio del stock del inventario, canalizar las solicitudes de compra al exterior y así mismo encargase de toda la logística de compra internacional. Es por esto que demuestra la necesidad de contar con un analista de compras y un asistente de importaciones.

#### 3.2 Minimizar tiempos de entrega

Los vendedores de la empresa se encuentran en la necesidad de considerar un tiempo estándar de entrega de los producto, el cual no se ajusta a la realidad ya que el tiempo de transito de un embarque proveniente de la China y sea desde la ciudad de Shanghai u otra tardan 45 días en arribar al puerto de Guayaquil, Ecuador, considerando el tiempo de nacionalización 5 o 7 días hábiles considerando que toda la documentación está correcta para ser aprobada por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.

Tabla 1 Tiempo de Entrega Antes y Después del Producto Importado



Según los datos proporcionados por la Jefa de importaciones de la empresa, el tiempo de tránsito actual desde Shanghai, Hong Kong y Zhejiang son de 30 días. Con base en toda la información recolectada vemos que es poco profesional ofrecer al cliente plazos de entregas irreales,

ya que entre los solicitante puede a ver una oferta en compras públicas y de no cumplir con el plazo indicado, pueden caer en generación de multas por no cumplir lo estipulado en el contrato respecto al tiempo de entrega, por lo tanto se le propone a la empresa mecanismo de segmentación de procesos de importación.

Sería oportuno crear políticas de compras donde los días de confirmación de la orden de compra se reduzcan a 1 día. Además establecer estándares de calidad en los procesos compartiendo la gestión comercial.

A continuación se detalla en la tabla n° 2 el tiempo de entrega actual y real en base a cada gestión realizada en la empresa.

Tabla 2 Tiempos de entrega de los productos importados

<b>Procedimientos</b>	<b>Tiempo Actual</b>	<b>Tiempo Real</b>
Gestión administrativa de compras	2	1
Tránsito Internacional	30	40
Gestión de nacionalización	5	4
Gestión de Liquidación	3	2
<b>TOTAL DE DÍAS</b>	<b>40</b>	<b>47</b>

Fuente: Procesos actuales de importación de la empresa COTZUL  
Elaboración: Autora

En base al análisis del tiempo que se lleva a cabo por cada proceso, se estima un tiempo inadecuado en el tránsito de las mercancías, y así mismo suman los días de gestión administrativa, y de nacionalización. Se refleja un aumento en el tiempo real ya que en la práctica el transporte marítimo desde China, es considerablemente lento, y suele ocurrir imprevistos los cuales no son manejados por la empresa.

#### **4. SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS**

##### **4.1 Coordinación con el proveedor**

- ❖ Solicitar cotización al proveedor
- ❖ Cotizar transporte internacional
- ❖ Solicitar aprobación de cotización
- ❖ Confirmar cotización de transporte internacional

##### **4.2 Sistematización**

- ❖ A través de la implementación del sistema informático SAP, se genera el requerimiento de compra que se envía al proveedor.
- ❖ Se envía una alerta al Gerente Comercial para su aprobación.
- ❖ Luego se realiza la Orden de Compra.
- ❖ Después se realiza el respectivo Embarque.
- ❖ Por parte de bodega, se realiza la revisión de los productos importados.
- ❖ Para culminar con la liquidación de importación

#### **4.3 Nacionalización**

- ❖ Solicitar BL con visto bueno
- ❖ Hacer la transmisión al Ecuapass
- ❖ Generar la Declaración Aduanera de Importación
- ❖ Receptar el pago de los tributos e impuestos al comercio exterior a través de la Liquidación.
- ❖ Cancelar la liquidación dentro del plazo de dos días hábiles.
- ❖ Revisar el aforo designado por el Servicio Ecuatoriano de Normalización.
- ❖ Realizar el retiro de la mercancía en la bodega temporal del puerto marítimo que se encuentre.
- ❖ Transportar la mercadería hasta bodegas del importador.

#### **4.4 Liquidación**

- ❖ Recibir físicamente la mercancía en bodega.
- ❖ Revisar que todo haya llegado completo acorde lo indica la factura comercial y en buen estado (nuevo).
- ❖ Hacer la revisión en el sistema SAP.
- ❖ Liquidar todos los gastos incurridos en la importación.

### **5. CONCLUSIONES**

En base al análisis de las falencias y propuestas en el proceso logístico de importación se concluye en lo siguiente:

La ineficiencia con la que se realizan las gestiones administrativas de compras en el extranjero de equipos de audio y video, hace extenso y costoso adquirir estos productos externamente, en base al tiempo desde que se coloca la orden de compra al proveedor hasta que se recibe la orden e bodegas del importador.



Es importante contar con sistematización de procesos dentro de la empresa, estos incluyen a los de importación, esto ayudará a que se ahorre tiempo y recursos en el flujo de compra internacional.

Se observó insatisfacción de los clientes que adquieren productos de audio y video, los resultados de las encuestas reflejaron, que muchas veces son engañados en el tiempo de entrega de los productos importados los cuales están estandarizados en un plazo equivocado para los embarques provenientes de China.

Debido que los equipos de audio y video significan un alto rubro en el flujo de balances de la compañía, estas falencias deben ser corregidas con prioridad los inconvenientes manifestados en el proceso de compra internacional.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Aaron Sabbagh, M. M. (2012). *MÉTODO DE LA INNOVACIÓN CREATIVA*. Buenos Aires: Granica.
- Castellano, A. (2017). *LOGISTICA COMERCIAL INTERNACIONAL*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- ECUADOR, S. N. (01 de ENERO de 2012). *ECUAPASS*. Recuperado el 01 de DICIEMBRE de 2018, de <https://ecuapass.aduana.gob.ec/>
- ECUADOR, S. N. (01 de ENERO de 2012). *SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS DEL ECUADOR*. Recuperado el 02 de DICIEMBRE de 2018, de <https://www.aduana.gob.ec/>
- Isabel Gómez, P. G. (2010). *REDISEÑO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE LAS ESCUELAS QUE APRENDEN*. Sevilla: Wanceulen Editorial Deportiva S.L.
- Isabel González, A. M. (2014). *GESTIÓN DEL COMERCIO EXTERIOR DE LA EMPRESA 3ERA EDICIÓN*. Madrid: ESIC.
- Molins, A. (2012). *LOGISTICA INTERNACIONAL*. *Escuela de organización industrial*, 4.
- Productividad, M. d. (2014 de DICIEMBRE de 2012). *Ministerio de Industrias y Productividad*. Recuperado el 02 de DICIEMBRE de 2018, de <https://www.industrias.gob.ec/el-ministero/>
- Riesco, J. L. (2011). *COMERCIO INTERNACIONAL 4TA EDICIÓN*. En J. L. Riesco, *COMERCIO INTERNACIONAL* (pág. 299). Madrid: ESIC .
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MacGraw-Hill/Interamericana.
- SÁNCHEZ, J. S. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

