

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**



**GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
NIVEL DE EXPORTACIONES DE ORÉGANO EN LA EMPRESA  
ESPECERÍAS ANDINAS E.I.R.L. EN EL AÑO 2015.**

**TESIS**

**Presentada por:**

**BACHILLER Fany Magaly Maquera Pilco**

Para optar Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios  
Internacionales

**Tacna - Perú**

**2016**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por su incondicional apoyo y amor.

Para mis padres, Hilario y Martha; por los ejemplos de perseverancia, esfuerzo y sacrificio. Por darme consejos para salir adelante e inculcarme valores que me ha permitido ser una persona de bien.

A mis hermanas, Ruby y Karen; por sus palabras de motivación y compañía.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme, darme fuerzas y guiarme para superar los obstáculos a lo largo de mi vida.

A todas las personas que de alguna manera han contribuido al desarrollo del presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
RESUMEN.....	10
ABSTRACT .....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. Problema General .....	14
1.2.2. Problemas Específicos .....	14
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos .....	14
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.4.1. Justificación.....	15
1.4.2. Importancia.....	15
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.5.1. Alcance.....	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. ANTECEDENTES.....	16
2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS.....	20
2.2.1. Gestión de Logística Internacional.....	20
.....	40
2.2.2. Nivel de Exportaciones .....	40
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	115
CAPÍTULO III.....	118
METODOLOGÍA .....	118
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	118
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	118

3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	118
3.4.	SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	118
3.4.1.	Hipótesis General .....	118
3.4.2.	Hipótesis Específicas.....	118
3.5.	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	119
3.6.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN Y TIEMPO PARCIAL .....	121
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	121
3.7.1.	Población.....	121
3.7.2.	Muestra .....	121
3.8.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	121
3.8.1.	Técnicas .....	121
3.8.2.	Instrumentos.....	122
3.9.	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS DE DATOS .....	122
3.9.1.	Procesamiento de los datos.....	122
3.9.2.	Análisis e Interpretación de los datos .....	122
3.10.	LIMITACIONES DE LAS INVESTIGACIONES.....	123
3.11.	SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS .....	123
CAPÍTULO IV .....		124
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		124
4.1.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS. 124	
4.2.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC. 126	
4.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	147
4.3.1.	Hipótesis General .....	147
4.3.2.	Hipótesis Específicas.....	148
4.4.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	152
CONCLUSIONES.....		153
SUGERENCIAS.....		154
BIBLIOGRAFÍA.....		159

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Planificación de compras de mercancías . . . . .	126
Tabla 2: Mercaderías adquiridas es al mejor precio. . . . .	127
Tabla 3: Existe stock mínimo de mercadería. . . . .	128
Tabla 4: Efectua el inventario de mercaderías oportuno. . . . .	129
Tabla 5: Control de calidad de las mercaderías existentes. . . . .	130
Tabla 6: Detecta la mercadería deteriorada a tiempo. . . . .	131
Tabla 7: Conoce el costo logístico total de la exportación. . . . .	132
Tabla 8: El margen de utilidad sobre el costo de las ventas es adecuado. . . . .	133
Tabla 9: Existen estrategias para incrementar el nivel de ventas. . . . .	134
Tabla 10: Existen riesgos operativos en las exportaciones de la empresa . . . . .	135
Tabla 11: Proyección y seguimiento de recepción de mercadería a clientes. . . . .	135
Tabla 12: Reclamaciones de clientes por pedidos insatisfechos. . . . .	137
Tabla 13: La cantidad de clientes satisfechos garantía para la empresa. . . . .	138
Tabla 14: Existe puntualidad de la entrega a los clientes. . . . .	138
Tabla 15: Existe planificación de las rutas de transporte. . . . .	140
Tabla 16: Eficiencia de gestión de tarifas y fletes de transporte. . . . .	141
Tabla 17: Adecuado % de pedidos entregados oportunamente. . . . .	142
Tabla 18: Existe % de pedidos empacados de acuerdo a lo solicitado. . . . .	142
Tabla 19: Los pedidos se despachan a tiempo. . . . .	144
Tabla 20: Existe un % de devoluciones en la operación de exportación. . . . .	145
Tabla 21: Existe proyección de la cantidad de ventas. . . . .	146

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Planificación de compras de mercancías.....	126
Gráfico 2: Mercaderías adquiridas es al mejor precio. ....	127
Gráfico 3: Existe stock mínimo de mercadería.....	128
Gráfico 4: Efectúa el inventario de mercaderías oportunamente. ....	129
Gráfico 5: Control de calidad de las mercaderías existentes.....	130
Gráfico 6: Detecta la mercadería deteriorada a tiempo. ....	131
Gráfico 7: Conoce el costo logístico total de la exportación. ....	132
Gráfico 8: El margen de utilidad sobre el costo de las ventas es adecuado. ....	133
Gráfico 9: Existen estrategias para incrementar el nivel de ventas. ....	134
Gráfico 10: Existen riesgos operativos en las exportaciones de la empresa. ....	135
Gráfico 11: Proyección y seguimiento de tiempo de mercadería a clientes. ....	136
Gráfico 12: Reclamaciones de clientes por pedidos insatisfechos. ....	137
Gráfico 13: La cantidad de clientes satisfechos garantía para la empresa. ....	138
Gráfico 14: Existe puntualidad de la entrega a los clientes. ....	139
Gráfico 15: Existe planificación de las rutas de transporte. ....	140
Gráfico 16: Eficiencia de gestión de tarifas y fletes de transporte. ....	141
Gráfico 17: Adecuado % de pedidos entregados oportunamente ....	142
Gráfico 18: Existe % de pedidos empacados de acuerdo a lo solicitado. ....	143
Gráfico 19: Los pedidos se despachan a tiempo.....	144
Gráfico 20: Existe un % de devoluciones en la operación de exportación.....	145
Gráfico 21: Existe proyección de cantidad de ventas. ....	146

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Los 4 pilares del JIT.....	21
Figura 2: Gestión Integrada del Sistema Logístico.....	27
Figura 3: Orégano seco Convencional.....	28
Figura 4: Orégano semi-liviano.....	28
Figura 5: Orégano seco liviano o flor.....	28
Figura 6: Orégano molido.....	28
Figura 7: Orégano seco extra.....	28
Figura 8: Valoración de la empresa.....	40
Figura 9: Serie histórica del volumen de exportación en Perú.....	41
Figura 10: Proyección de la exportación de orégano.....	47
Figura 11: El servicio al cliente es perceptible.....	82
Figura 12: Proceso logístico de transporte internacional .....	84
Figura 13: Incoterms 2010.....	90
Figura 14: Principales Canales de Distribución.....	113
Figura 15: Flujo del proceso productivo de orégano.....	158

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Problemas y soluciones JIT .....	22
Cuadro 2: Producción de orégano Nacional y en Tacna.....	29
Cuadro 3: Estadística Nacional de Orégano por Región.....	30
Cuadro 4: Serie Histórica del cultivo de orégano en Tacna.....	30
Cuadro 5: Zonas Productoras de Tacna por Distrito en el año 2015.....	31
Cuadro 6: Exportación de orégano en Perú, año 2015.....	42
Cuadro 7: Exportación de orégano en Perú, Enero a Noviembre de 2016.....	42
Cuadro 8: Precios FOB referenciales en Kg.....	43
Cuadro 9: Producción y Exportaciones de Tacna.....	43
Cuadro 10: Principales Empresas Nacionales Exportadoras.....	44
Cuadro 11: Exportaciones de orégano de Especerías Andinas EIRL, 2015.....	45
Cuadro 12: Exportación de Especerías Andinas EIRL, 2016.....	45
Cuadro 13: Proyección de la exportación de orégano.....	47
Cuadro 14: Tipo de despachos.....	56
Cuadro 15: Incoterm Exw- Obligaciones del comprador y vendedor.....	97
Cuadro 16: Incoterm FCA- Obligaciones del comprador y vendedor.....	105
Cuadro 17: Incoterm FAS – Obligaciones del comprador y vendedor.....	112
Cuadro 18: Muestra de Estudio.....	121
Cuadro 19: Tabla de contingencia.....	151
Cuadro 20: Actividades de Gestión en Especerías Andinas EIRL.....	157

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación relacionado a Gestión Logística Internacional y su influencia en el nivel de exportaciones de orégano en la Empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015, parte del problema que se presenta en las deficiencias del procedimiento de Gestión Logística que se da en la exportación de orégano de la empresa Especerías Andinas EIRL .

Dentro de este contexto se puede señalar que se necesita profundizar la relación del proceso de Gestión Logística Internacional en las exportaciones de orégano, a la vez detectar los puntos críticos de la logística internacional, análisis de las políticas y procesos para efectuar las exportaciones de orégano que incide en el cumplimiento del acuerdo comercial con el importador.

Para la realización de este trabajo de investigación los datos se recolectaron de la población y muestra de 15 empleados de la empresa Especerías Andinas EIRL, a través de la observación directa y aplicación de un cuestionario obteniéndose una perspectiva clara de la situación de la Gestión Logística Internacional y el nivel de exportaciones de orégano, pudiéndose detectar las deficiencias de este y proponer soluciones.

En base a lo expuesto anteriormente para cumplir con los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación Gestión Logística Internacional y su influencia en el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL, se ha empleado como instrumento de recolección de datos, la entrevista para evaluar las variables independiente y dependiente mediante el cuestionario.

**Palabras clave:** Logística, Exportación,

## ABSTRACT

In the present research work related to International Logistics Management and its influence on the level of exports of oregano in the company Especerías Andinas EIRL in the year 2015, part of the problem that is presented in the deficiencies of the procedure of Logistics Management that occurs in the export of oregano from the company Especerías Andinas EIRL.

Within this context, it may be noted that the relationship between the International Logistics Management process in oregano exports needs to be deepened, as well as the critical points of international logistics, analysis of policies and processes for exporting oregano Affects the fulfillment of the commercial agreement with the importer.

To carry out this research, the data were collected from the population and sampled by 15 employees of the company Especerías Andinas EIRL, through direct observation and application of a questionnaire obtaining a clear perspective of the situation of the International Logistics Management and the level of exports of oregano, being able to detect deficiencies of this and propose solutions.

Based on the above, to meet the objectives set forth in the present work of International Logistics Management and its influence on the level of exports of oregano in the company Especerías Andinas EIRL, the interview has been used as an instrument of data collection, to evaluate the independent and dependent variables using the questionnaire.

**Keywords:** Logistics, Export,

## INTRODUCCIÓN

La gestión logística internacional y su influencia en el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas E.I.R.L. en el año 2015, la presente investigación se ha realizado por la alta competitividad en el mercado internacional, por tal razón se evalúa si la gestión logística internacional está efectuándose de manera eficiente en las exportaciones de orégano en la empresa.

La empresa Especerías Andinas EIRL, dedicada a la exportación y actividad comercial de elaboración, frutas, legumbres y hortalizas se encuentra ubicada en la ciudad de Tacna. En la empresa, los clientes del país Chile son frecuentes importadores de orégano por tal razón se considera como país de destino en la presente investigación. Durante el proceso logístico, la empresa ha mostrado deficiencias en su estructura operativa desde la compra de materias primas, transporte interno, almacenamiento, proceso productivo, control de inventarios y despacho de la mercadería.

En consecuencia se hace necesario que la empresa Especerías Andinas EIRL se perfile y aplique un conjunto de medidas organizativas y operativas, con el fin de establecer una gestión logística internacional que permita cumplir los pedidos de venta, constante control de inventarios, eficiente manejo del tiempo en la distribución y reducción de costos en la exportación de orégano.

La tesis consta de lo siguiente: Capítulo I se desarrolló el planteamiento del problema, Capítulo II abarca el marco teórico, Capítulo III se desarrolló la metodología de la investigación, Capítulo IV se desarrolló los resultados y discusión, Capítulo V se desarrolló las conclusiones y en el Capítulo VI se desarrolló las sugerencias.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Especerías Andinas E.I.R.L., identificada con RUC N° 20600329589 dedicada a la exportación y actividad comercial de Elaboración, frutas, legumbres y Hortalizas, desde su fundación en el año 2015. Dentro de los productos agroindustriales procesados en la referida empresa se encuentra el Origanum Vulgare más conocido como Orégano, el cual es cosechado en la costa y sierra de Tacna; siendo esta materia tema de investigación y desarrollo de la presente tesis.

La competitividad es alta en el mercado internacional, por tal motivo las empresas buscan la mejor manera de ser eficientes en sus operaciones. La cadena logística de exportación de la empresa para desenvolverse en el comercio internacional, debe tener en cuenta la importancia de un “Sistema Logístico Estructurado y Funcional” para tener un control en la organización, minimizar el tiempo, reducir costos y mejorar el desempeño laboral del personal.

Por lo que se viene observando una deficiente gestión logística en la empresa Especerías Andinas E.I.R.L., generando una mala imagen por el servicio que brinda, lo que influye en la disminución de la rentabilidad y el decrecimiento de la empresa. Por lo que es necesario plantear un Sistema Logístico adecuado a la necesidad del mercado y ser competitivos en el mercado internacional.

Los puntos críticos hallados durante el proceso logístico de la empresa Especerías Andinas E.I.R.L. son: que no posee un Sistema Logístico propio, existe desconocimiento del tiempo de distribución, falta de comunicación constante en la organización y costos incurridos para la exportación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la gestión logística internacional influye en el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1. ¿En qué medida la adquisición y almacenamiento se relaciona con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL?
2. ¿Cómo el control de inventarios se relaciona con la transferencia de bienes que realiza Especerías Andinas EIRL?
3. ¿De qué manera la rentabilidad se relaciona con la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer si la gestión logística internacional influye en el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar si la adquisición y almacenamiento se relaciona con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL.
2. Establecer si el control de inventarios se relaciona con la transferencia de bienes que realiza Especerías Andinas EIRL.
3. Establecer la relación que existe entre la rentabilidad y la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá elaborar nuevos procedimientos en el sistema logístico con la recolección de datos. La empresa Especerías Andinas E.I.R.L. con la ruta logística podrá planificar, controlar, organizar y dirigir sus operaciones logísticas, para ser competitivos y tener una sostenible permanencia en el mercado internacional. La empresa debe enfocarse en el mejoramiento de su gestión logística teniendo en cuenta los siguientes puntos: proceso de distribución, los procesos administrativos, proceso de producción, papeles de trabajo; estrategias de incremento en la rentabilidad, poder de negociación y expansión a nuevos mercados. Además, desarrollar la presente investigación admite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera profesional cursada, dando estrategias para resolver problemas empresariales de la forma más efectiva. También, permite adquirir conocimientos de un entorno real del proceso logístico en una empresa exportadora.

### **1.4.2. Importancia**

La realización del presente trabajo de investigación es importante porque va a contribuir a que la empresa exportadora de orégano, mejore sus procedimientos en el Sistema Logístico, incrementando su rentabilidad, capacidad de negociación y permanencia en el mercado.

## **1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Alcance**

En el presente trabajo de investigación se piensa alcanzar los objetivos planteados para reducir los costos, tiempo y labor en la logística de la empresa exportadora Especerías Andinas E.I.R.L. Asimismo, la investigación y propuesta de mejora contribuye como guía a las demás empresas exportadoras de orégano en Tacna.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

Para esta investigación se tomó en cuenta a los repositorios de las distintas universidades del Perú y extranjero, así de esta forma se encontraron trabajos similares al presente.

Al investigar por temas relacionados a Gestión Logística Internacional y exportaciones se encuentra que han sido estudiadas; pero existen pocos estudios relacionando estas dos variables que son de interés en la presente investigación. Encontrando los siguientes trabajos:

#### **Internacional**

Según (Bohorquez & Puello, 2013), Con Tesis: *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar*. Concluye: La recolección de datos sobre la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. y la transformación de los mismos en información permitió diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse de ahora en adelante; la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual. El desarrollo del presente proyecto permitió poner en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional cursada, incentivando el uso de herramientas para la solución de problemas empresariales; también aportó el entendimiento de cómo funciona la gestión logística de las empresas en un entorno real.

Según (Gómez C. , 2006) Con Tesis: *Propuesta de un modelo de gestión logístico de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales*. Concluye: La inserción en el mercado global de las empresas grandes de Manizales es debido a la constante búsqueda de nuevos mercados e iniciativa propia de estas empresas, tratando de buscar la mejor forma de hacerse competitivos tanto a nivel nacional como internacional. Dicha búsqueda ha llevado a que el nivel de comercio exterior de la ciudad sea relativamente alto, pues las empresas tienen buenas participaciones de las importaciones en sus compras y de las exportaciones en sus ventas, y se puede decir que es la ciudad líder en este sentido en el eje cafetero, pues el nivel de operaciones es mayor que en las otras ciudades. La logística en las empresas grandes de Manizales no es tomada como se definió en el marco teórico con el concepto de sistema, desde el proveedor hasta el cliente, sino que se tiene una concepción errada de la misma, donde la logística solo se centra en la parte de distribución del producto final, bien sea a clientes nacionales o extranjeros; existe una separación entre la logística de abastecimiento, logística de producción y logística de distribución como islas de información y el flujo de materiales del uno no le interesa al otro.

### **Nacional**

Según (Arrieta, 2012) Con Tesis: *Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución*. Concluye: La realización de mejoras en los procesos o flujos logísticos de la empresa en estudio representó una gran oportunidad para optimizar el nivel de servicio brindado a sus clientes y al mismo tiempo le permitió la reducción de sus costos operativos. Es importante realizar una evaluación previa entre lo que la empresa en estudio puede ofrecer como empresa tercerizadora de servicios y lo que realmente se puede realizar debido a la capacidad instalada que se posee. Hay que tener presente que la función de un tercerizador de servicios pasa por mejorar el nivel de eficiencia de sus clientes y a la vez debe proporcionarles valor agregado a través de los servicios ofrecidos.

Según (Calderón & Cornetero, 2014) Con tesis: *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. Concluye: Al evaluar la gestión logística que se desarrolla en la empresa Distribuciones Naylamp SRL concluimos, que esta, si influye significativamente en la determinación del costo de ventas; en esta investigación hemos comprobado que no se desarrolla de manera efectiva el proceso logístico por lo que el costo de ventas determinado por la empresa en el periodo enero – junio 2013 difiere al costo de ventas determinado en esta tesis, siendo este importe mayor. Al evaluar la gestión logística comprobamos que en la empresa Distribuciones Naylamp SRL no cumple de manera eficiente con este proceso, por lo que es necesario esquematizar el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, a través de un diagrama de proceso, por medio de un sistema computarizado de inventarios, se lograra controlar la salida de materiales del almacén, a la vez se podrá auditar si las salidas fueron justificadas y se visualizará los stocks oportunamente, adicionalmente un trabajador debe llevar un registro. De la misma forma, las mejoras estructurales del almacén será un mayor aprovechamiento, porque será seguro para las instalaciones, personal y medio ambiente, así se diversificara la mercancía de acuerdo al modelo y marca, esto ayudará al mejoramiento del proceso logístico de la empresa de Distribuciones Naylamp SRL. Para la determinación del costo, se evaluó su proceso de compra, almacenamiento, distribución e infraestructura, logrando obtener los gastos de cada actividad, para ser comparados con el verdadero costo. Al hallar dicho costo de venta, nos da un resultado beneficioso tributariamente, porque a pesar de que la utilidad disminuye, el impuesto a la renta será menor; pero al obtener un margen de contribución menor, disminuye la capacidad de hacer frente a otros gastos.

Según (Flores, 2014) Con Tesis: *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*. Concluye: La gestión de compras y abastecimiento en un porcentaje razonable de

empresas es deficiente porque no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica. La gestión logística en un porcentaje razonable de empresas no engloba los procesos y operaciones necesarias para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas lo que hace que influya significativamente en la rentabilidad financiera. El aprovechamiento de la gestión de transporte y distribución de la carga que es uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de las organizaciones en un porcentaje razonable de empresas es deficiente lo que hace que influya significativamente sobre el riesgo financiero. La prestación de servicio al cliente que es el fundamento y fin último de la cadena logística en un porcentaje razonable de empresas no es oportuna ni eficiente incidiendo directamente sobre el riesgo económico.

### **Local**

Según (Chirinos, Mc Bride, Abarca, Coaquira, García, & León, 2009) Con Tesis: *Exportación de orégano de Tacna al mercado de Brasil*. Concluye: Luego de identificar a los actores y los escenarios de la cadena productiva del orégano peruano, dentro de la cual se encuentra incluida la empresa Agroindustrias San Pedro, es posible afirmar que la Región Tacna presenta ventajas comparativas que favorecen el desarrollo sostenible de la producción de esta planta. Los canales de distribución que ofrece, los mayores márgenes de rentabilidad y las oportunidades de desarrollo, en el corto y el mediano plazo, se encuentran en la comercialización de los sectores mayoristas y minoristas; sin embargo, por la poca experiencia en comercio internacional de los actores se ha avanzado muy poco en esta dirección. Los importadores mayoristas y minoristas demandan una atención personalizada basada en la seriedad, la seguridad y la confianza. La página en Internet y los folletos que se prepararon para la visita de campo favorecieron una imagen de seriedad y seguridad ante los potenciales clientes. Los consumidores valoran especialmente la calidad, el precio y, en menor medida, la marca de los productos que consumen.

## **2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. Gestión de Logística Internacional**

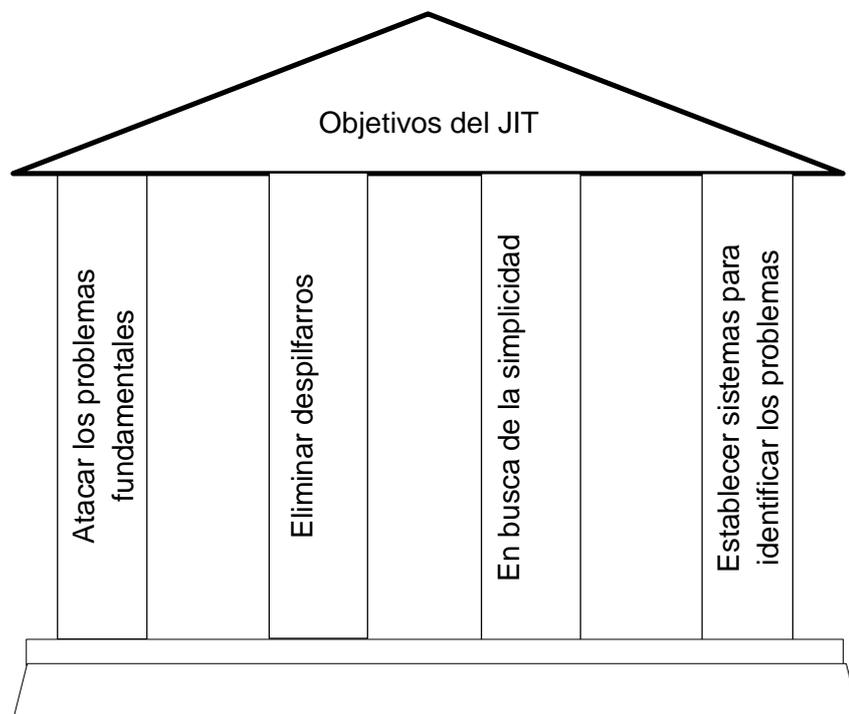
#### **Teoría del Just in Time**

Según la (Universidad de las Americas Puebla, 2015) el autor Taiichi Ohno, el hombre que fue pionero de la implantación Justo a Tiempo en Toyota, desarrollo este concepto dada la necesidad de tener un sistema eficiente de producir pequeñas cantidades de automóviles, de diferentes modelos. Esta era una broma de producir completamente diferente a la utilizada en los EE.UU. donde se hace grandes cantidades de automóviles del mismo modelo.

Justo a Tiempo, (JIT, Just in time) se define actualmente como sistema de manufactura donde todas las actividades se desarrollan de forma tal que los componentes y materiales requeridos en los procesos de producción están en el lugar correspondiente, en el momento exacto en que se necesitan.

Este concepto Justo a Tiempo y sus reglas se relacionan corrientemente con procesos de manufactura, pero pueden ser aplicados a toda actividad en que se requiera mejoras, reducciones de tiempo, incremento de productividad o simplemente simplificación de los procesos. El mercadeo ha probado ser una disciplina donde tiene amplias aplicaciones los sistemas Justo a Tiempo, como es el caso de la selección y capacitación de personal de ventas, desarrollo de campañas de publicidad, programas de telemercadeo, etc.

Los objetivos de un programa Justo a Tiempo incluyen el de producir a la medida exacta de la demanda, mejorar constantemente y eliminar desperdicios de todo tipo.



**Figura 1:** Los 4 pilares del JIT

Fuente: (Universitat de Barcelona, 2002)

### Características Principales

El JIT tiene 4 objetivos esenciales:

- Poner en evidencia los problemas fundamentales

Para describir el primer objetivo de la filosofía JIT los japoneses utilizan la analogía del “río de las existencias”. El nivel del río representa las existencias y las operaciones de la empresa se visualizan como un barco. Cuando una empresa intenta bajar el nivel del río, en otras palabras, reducir el nivel de las existencias, descubre rocas, es decir, problemas. Hasta hace bastante poco, cuando estos problemas surgían en algunas empresas, la respuesta era aumentar las existencias para tapar el problema.

Problema	Solución Tradicional	Solución JIT
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maquina poco fiable.</li> <li>- Zonas con cuellos de botella.</li> <li>- Tamaños de lote grandes.</li> <li>- Plazos de fabricación largos.</li> <li>- Calidad deficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stock de seguridad grande.</li> <li>- Programación mejor y más compleja.</li> <li>- Almacenar.</li> <li>- Acelerar algunos pedidos en base a prioridades.</li> <li>- Aumentar los controles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la fiabilidad.</li> <li>- Aumentar la capacidad y la polivalencia de los operarios y maquinas.</li> <li>- Reducir el tiempo de preparación.</li> <li>- Reducir esperas, etc., mediante sistema de arrastre.</li> <li>- Mejorar los procesos y/o proveedores.</li> </ul>

**Cuadro 1:** Problemas y soluciones JIT

Fuente: (Universitat de Barcelona, 2002)

- Eliminar despilfarros

Eliminar despilfarros implica eliminar todas las actividades que no añaden valor al producto con lo que se reduce costes, mejora la calidad, reduce los plazos de fabricación y aumenta el nivel de servicio al cliente.

- En busca de la simplicidad

El JIT pone mucho énfasis en la búsqueda de la simplicidad, basándose en el hecho de que es muy probable que los enfoques simples conlleven una gestión más eficaz.

El primer tramo del camino hacia la simplicidad cubre 2 zonas:

- Flujo de material
- Control de estas líneas de flujo

Un enfoque simple respecto al flujo de material es eliminar las rutas complejas y buscar líneas de flujo más directas, si es posible

unidireccionales. Un ejemplo es el sistema Kanban, en el que se arrastra el trabajo.

- Establecer sistemas para identificar los problemas

Con los sistemas de arrastre (kanban) se sacan los problemas a la luz. Si realmente queremos aplicar el JIT en serio tenemos que hacer 2 cosas:

- Establecer mecanismos para identificar los problemas
- Estar dispuestos a aceptar una reducción de la eficiencia a corto plazo con el fin de obtener una ventaja a largo plazo.

Aplicación del Just in Time:

Primera Fase: Cómo poner el sistema en marcha

Esta primera fase establece la base sobre la cual se construirá la aplicación. La aplicación JIT exige un cambio en la actitud de la empresa, y esta primera fase será determinante para conseguirlo. Para ello será necesario dar los siguientes pasos:

- Comprensión básica.
- Análisis de coste/beneficio.
- Compromiso.
- Decisión si/no para poner en práctica el JIT.
- Selección del equipo de proyecto para el JIT.
- Identificación de la planta piloto.

Segunda Fase: Mentalización, clave del éxito

Esta fase implica la educación de todo el personal. Se le ha llamado clave del éxito porque si la empresa escatima recursos en esta fase, la aplicación resultante podría tener muchas dificultades.

Un programa de educación debe conseguir dos objetivos:

- Debe proporcionar una comprensión de la filosofía del JIT y su aplicación en la industria.
- El programa debe estructurarse de tal forma que los empleados empiecen a aplicar la filosofía JIT en su propio trabajo.

No debemos confundir esta etapa de la educación con la formación. Educación significa ofrecer una visión más amplia, describir cómo encajan los elementos entre sí. La formación, en cambio, consiste en proporcionar un conocimiento detallado de un aspecto determinado.

Tercera fase: Mejorar los procesos

El objetivo de las dos primeras fases es ofrecer el entorno adecuado para una puesta en práctica satisfactoria del JIT. La tercera fase se refiere a cambios físicos del proceso de fabricación que mejorarán el flujo de trabajo.

Los cambios de proceso tienen tres formas principales:

- Reducir el tiempo de preparación de las máquinas.
- Mantenimiento preventivo.
- Cambiar a líneas de flujo.

El tiempo de preparación es el tiempo que se tarda en cambiar una máquina para que pueda procesar otro tipo de producto. Para mejorar estos tiempos se utilizan herramientas como el SMED (cambio rápido de producción). Un tiempo de preparación excesivo es perjudicial por dos razones principales. En primer lugar, es un tiempo durante el cual la máquina no produce nada, de modo que los tiempos de preparación largos disminuyen el rendimiento de la máquina. En segundo lugar, cuanto más largo es, más grande tendería a ser el tamaño de lote, ya que, con un tiempo de preparación largo, no resulta económico producir lotes pequeños. Con los lotes grandes llegan los inconvenientes del alargamiento de los plazos de fabricación y aumento de los niveles de existencias.

A medida que disminuyen los niveles de existencias en una aplicación JIT, las máquinas poco fiables son cada vez más problemáticas. La reducción de los stocks de seguridad significa que si una máquina sufre una avería, les faltará material a las máquinas siguientes. Para evitar que esto suceda, la aplicación JIT deberá incluir un programa de mantenimiento preventivo

para ayudar a garantizar una gran fiabilidad del proceso. Esto se puede conseguir delegando a los operarios la responsabilidad del mantenimiento rutinario.

El flujo de trabajo a través del sistema de fabricación puede mejorar sustituyendo la disposición más tradicional por líneas de flujo (normalmente en forma de U). De esta forma el trabajo puede fluir rápidamente de un proceso a otro, ya que son adyacentes, reduciéndose así considerablemente los plazos de fabricación.

#### Cuarta Fase: mejoras en el control

La forma en que se controle el sistema de fabricación determinará los resultados globales de la aplicación del JIT. El principio de la búsqueda de la simplicidad proporciona la base del esfuerzo por mejorar el mecanismo de control de fabricación:

- Sistema tipo arrastre.
- Control local en vez de centralizado.
- Control estadístico del proceso.
- Calidad en el origen (autocontrol, programas de sugerencias, etc.).

#### Quinta Fase: relación cliente-proveedor

Constituye la fase final de la aplicación del JIT. Hasta ahora se han descrito los cambios internos cuya finalidad es mejorar el proceso de fabricación. Para poder continuar el proceso de mejora se debe integrar a los proveedores externos y a los clientes externos.

Esta quinta fase se debe empezar en paralelo con parte de la fase 2 y con las fases 3 y 4, ya que se necesita tiempo para discutir los requisitos del JIT con los proveedores y los clientes, y los cambios que hay que realizar requieren tiempo. Es importante la selección de proveedores en base a criterios logísticos (entre otros).

Con el JIT, el resultado neto es un aumento de la calidad, un suministro a más bajo coste, entrega a tiempo, con una mayor seguridad tanto para el proveedor como para el cliente.

Información de la etiqueta Kanban: (Universidad de las Americas Puebla, 2015)

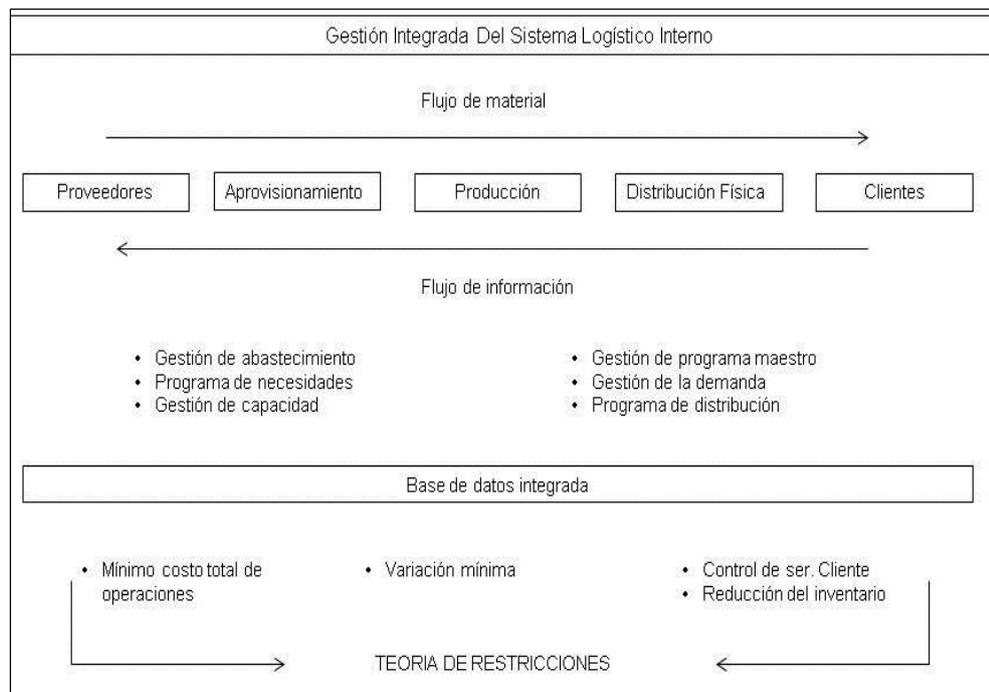
- Número de parte del componente y su descripción.
- Nombre / Número del producto
- Cantidad requerida
- Tipo de manejo de material requerido.
- Donde debe ser almacenado cuando sea terminado.
- Punto de reorden
- Secuencia de ensamble/producción del producto.

### **Modelo Logística Integral**

Según (Mora, 2010). Gestión de la cadena de suministro o Supply Chain Management, el cual no es un nombre nuevo para las tareas logísticas tradicionales, sino una redefinición de su radio de acción o cobertura y una visión extendida de la cadena de abastecimiento; integrando las cadenas logísticas de los proveedores y clientes más las organizaciones de servicios logísticos que intervienen en la cadena logística primaria. Respecto a la gestión de la logística tradicional, las principales diferencias radican en que las áreas anexas son definidas como parte de la Supply Chain.

La tarea de un «Supply Chain Manager» es la gestión integrada de la cadena de suministros incluyendo clientes, operadores y proveedores, para los cuales no es el «esclavo» de las áreas anexas, sino que es un optimizador e integrador de estrategias y tácticas; con el poder suficiente para la toma de decisiones sobre las áreas funcionales de las compañías (cuándo y dónde producir, en qué cantidad, de qué sucursal despachar, a qué cliente, etc.). La gestión integrada de la cadena de suministro depende de la calidad de la información. El secreto entonces es dónde obtener dicha información; cómo procesarla y cómo minimizar la incertidumbre involucrada.

Entonces el objetivo de la integración y la colaboración a lo largo de la cadena de suministros es sincronizarla con la demanda, debido a que la optimización de procesos individuales no conlleva a la optimización global de la cadena. Para incrementar la velocidad de la cadena de abastecimiento es necesaria que las cantidades a pedir sean planificadas simultáneamente. Sincronizar las empresas por medio de información precisa y en el momento exacto es la clave para reducir tiempos de ciclo y simplificar procesos. El enfoque tradicional ha sido mantener niveles de stocks, pero hoy la tendencia apunta a reducir el lead time logístico para romper el círculo vicioso.



**Figura 2:** Gestión Integrada del Sistema Logístico

Fuente: (Mora, 2010)

### 2.2.1.1. Adquisición y Almacenamiento

#### Producción de Orégano

- Nombre Común: Orégano
- Nombre Científico: Origanum Vulgare
- Familia: Labiadas

- Principales Variedades: Zambito (para mercado como hierba fresca) y Nigra (para exportación).
- Según tamaño y/o forma:



**Figura 3:** Orégano seco Convencional  
Fuente: (Salas, 2016)



**Figura 4:** Orégano semi-liviano  
Fuente: (Salas, 2016)



**Figura 5:** Orégano seco liviano o flor  
Fuente: (Salas, 2016)



**Figura 6:** Orégano molido  
Fuente: (Salas, 2016)



**Figura 7:** Orégano seco extra  
Fuente: (Salas, 2016)

- Suelo y clima: Es un cultivo marginal porque se puede desarrollar en suelos pobres y de topografía accidentada; incluso en condiciones de baja fertilidad y se adapta a cualquier clima.
- Periodo de vida: hasta 10 años.
- Propiedades y usos: Utilizada como condimento en la preparación de alimentos. En las zonas de producción cálidas el aroma es de mayor intensidad, el sabor más picante y el perfume más persistente. Aplicaciones medicinales contra el dolor, para la tos, el asma o afecciones respiratorias. Es desinfectante, béquica, expectorante y carminativa. Se emplea como calmante y regulador. En uso externo en forma de infusión es cicatrizante de heridas, llagas, etc. En farmacia se usa para preparar linimentos antirreumáticos, pomadas para la dermatitis y como desinfectante y cicatrizante. (SIICEX, 2014)

El siguiente cuadro muestra la producción de orégano en toneladas cosecho en el departamento de Tacna y a nivel nacional desde el año 2001 al año 2015. Se puede observar que la producción tiene una tendencia creciente hasta el año 2014 ya que en el año 2015 disminuye en 1000 toneladas con respecto al año anterior.

<b>Años</b>	<b>Producción nacional (t)</b>	<b>Producción de Tacna (t)</b>
2001	5 312	3 964
2002	4 857	4 222
2003	4 502	4 136
2004	4 907	4 206
2005	5 658	4 560
2006	6 134	4 589
2007	7 204	4 748
2008	9 631	5 223
2009	11 217	5 674
2010	11 421	5 534
2011	12 067	5 508
2012	11 552	5 443
2013	14 089	7 731
2014	15 701	10 898
2015		9 895

**Cuadro 2:** Producción de orégano Nacional y en Tacna

Fuente: (Salas, 2016)

El presente cuadro refleja la producción de cada departamento del Perú en el año 2014 por tonelada, hectáreas de cosecha, rendimiento (Kg/ha) y precio en chacra. También, se observa que Tacna es el principal productor en el año 2014 con 15,501 toneladas de orégano.

<b>ESTADÍSTICA NACIONAL DE ORÉGANO, SEGÚN REGION - 2014</b>				
<b>Región Nacional</b>	<b>Producción (t)</b>	<b>Superficie (ha)</b>	<b>Rendimiento (Kg/ha)</b>	<b>Precio en chacra (S/. /kg)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15 701</b>	<b>3 512</b>	<b>4 471</b>	
Tacna	10 898	2 048	5 321	4.49
Arequipa	3 232	680	4 753	4.53
Moquegua	1 425	710	2 006	4.74
Junín	64	30	2 119	4.47
Apurímac	32	27	1 178	2.27
Ayacucho	31	10	3 100	4.84
Puno	15	5	3 000	0.62
La Libertad	5	2	3 000	3.17

**Cuadro 3:** Estadística Nacional de Orégano por Región.

Fuente: (Salas, 2016)

Tacna es considerada como el mayor productor y exportador de orégano en el país permitiendo mayor facilidad de abastecimiento a la empresa Especerías Adinas EIRL. En el siguiente cuadro muestra que el precio de chacra del orégano por kilogramo en el año 2015 disminuyó a S/4.94 en comparación del año 2013 con un precio de S/ 6.49; siendo beneficioso económicamente el adquirir la especia a un costo más bajo.

<b>SERIE HISTORICA DE CULTIVO DE OREGANO EN TACNA</b>				
<b>Años</b>	<b>Variables</b>			
	<b>Producción (t.)</b>	<b>Sup. Cosecha. (ha.)</b>	<b>Rendimiento (kg./ha)</b>	<b>Precio de chacra (S/. kg.)</b>
2001	3964	1011	3921	3.90
2002	4222	1078	3917	2.46
2003	4136	1074	3851	1.77
2004	4206	1067	3942	4.33
2005	4560	1091	4180	4.96
2006	4589	1093	4200	5.05
2007	4748	1145	4147	5.13
2008	5223	1281	4080	5.53
2009	5674	1302	4358	4.99
2010	5534	1305	4 241	4.87
2011	5508	1355	4 065	5.52
2012	5443	1528	3 562	6.08
2013	7731	2033	3 803	6.49
2014	10898	2050	3 471	4.49
2015	9 895	2 048	4 832	4.94

**Cuadro 4:** Serie Histórica del cultivo de orégano en Tacna

Fuente: (Salas, 2016)

En el siguiente cuadro, se muestra la división de Tacna por regiones naturales, es así que en la costas se observa claramente que el nuevo distrito La Yarada (Los Palos) tiene mayor extensión en el cultivo de orégano, llegando a 348 hectáreas, con un alto rendimiento por hectárea llegando a más de 8 mil 300 kg/ha, esto debido a la tecnología utilizada por el uso de fertilizantes, pesticidas y riego tecnificado lo que ha condicionado a que se tenga los precios más bajos de toda la región.

La mejor zona para el cultivo es la sierra tacneña, se observa que cuentan con mayor extensión de área, en el rendimiento se observa una relativa uniformidad destacando las zonas de Susapaya e Ilabaya, en la producción Camilaca se ubica en la principal zona productora.

En el siguiente cuadro se detallara las zonas productoras de orégano en la región de Tacna, subdivididas por costa y sierra

Zonas Productoras	Cosechas (ha.)	Rendimiento (kg./ha.)	Producción (t.)	Precio Chacra (S./kg.)
<b>TOTAL</b>	<b>2048</b>	<b>4832</b>	<b>9895</b>	
<b>COSTA DE TACNA</b>				
<b>Sub Total</b>	595	5827	3467	
<b>La Yarada</b>	348	8302	2889	4.40
<b>Locumba</b>	243	2181	530	4.59
<b>Tacna</b>	3	13667	41	4.24
<b>G.A.L.</b>	1	7000	7	4.86
<b>SIERRA DE TACNA</b>				
<b>Sub Total</b>	1453	4424	6428	
<b>Camilaca</b>	506	4545	2300	5.06
<b>Ilabaya</b>	200	4650	930	4.97
<b>Susapaya</b>	129	4884	630	5.99
<b>Cairani</b>	98	4163	408	5.19
<b>Candarave</b>	84	4488	377	4.82
<b>Tarata</b>	81	4420	358	6.02
<b>Huanuara</b>	74	3878	287	5.25
<b>Pachia</b>	74	3405	252	4.55
<b>Ticaco</b>	71	4521	321	6.19
<b>Heroes Albarracín</b>	40	4450	178	5.70
<b>Palca</b>	39	4077	159	4.30
<b>Quilahuani</b>	38	3895	148	4.71
<b>Sitajara</b>	8	4750	38	5.76
<b>Estique</b>	6	3833	23	4.90
<b>Estique Pampa</b>	3	4000	12	4.62
<b>Tarucachi</b>	2	3500	7	4.86

**Cuadro 5:** Zonas Productoras de Tacna por Distrito en el año 2015

Fuente: (Salas, 2016)

### **Modelo Procedimiento de Compras**

(Calderón & Cornetero, 2014) Cita a Olavarrieta de la Torre, J (1999). El proceso para efectuar las compras está formado por los siguientes pasos:

- **Requisición**

Es el documento que generalmente inicia el proceso de compra. En este documento se indica lo que se desea, ya sean bienes o servicios, su cantidad, especificaciones (de ser posible), etc. lo puede originar alguien con la autoridad para hacerlo, o bien el mismo almacén correspondiente, para actualizar el inventario de algo aprobado para el efecto. Generalmente hay personas autorizadas para aprobar las requisiciones, dependiendo de la naturaleza de lo que se pide y del monto que representa.

- **Cotización**

La cotización es el paso mediante el cual se consigue información adecuada para seleccionar al proveedor. Para algunos de los tipos de compras, este paso no es aplicable, ya que es posible que no se requiera seleccionar proveedor por esta ya predeterminado. Esto sucede, por ejemplo, con compras rutinarias o programadas. En caso de que haya que conseguir cotizaciones, debe tenerse en cuenta la dificultad que puede presentarse para conseguir información sobre los posibles proveedores. Esta dificultad ha ocasionado la formación de asociaciones de compradores de empresas que se abocan a llevar una base de datos en la cual se puede consultar no solo quien puede surtir determinado bien, sino también, datos valiosos sobre sus desempeños anteriores, como calidad, servicio, nivel de cumplimiento, etc.

Las cotizaciones debieran tener toda la información respecto a precio, especificaciones, forma de pago, descuentos por pronto pago, condiciones y plazo de entrega, etc. la mejor manera de que se obtenga la información más completa por parte del presunto proveedor consiste en mandarle la forma de cotización por duplicado, de manera que se vea obligado a llenar

toda la información que se le pide en una de las formas y pueda conservar la otra.

▪ Selección de proveedor

La selección del proveedor debe hacerse con base en la información que se tenga de los posibles proveedores. Desde luego que el precio es uno de los criterios que debe ser considerado, pero no debe ser el único. La tendencia actual es dar mayor valor a la calidad, servicio y cumplimiento, que al precio.

Según el modelo de (Mora, 2010). El análisis y selección de proveedores es uno de los procesos clave en la organización, ya que genera y mantiene la competitividad de la misma. Existen cuatro elementos que enmarcan la visión estratégica del análisis y elección de proveedores, los cuales se desarrollan a continuación.

Identificación, asesoría y racionalización de la base de proveedores:

- Definición de necesidades de la compañía.
- Elaboración del perfil de proveedores requeridos.
- Identificación de proveedores potenciales.
- Escogencia de proveedores competitivos.
- Definición de principios de seguimiento y evaluación.
- Determinación de indicadores de gestión.

Criterios de selección de proveedores:

- Oportunidad en la entrega de los productos solicitados.
- Precios y estabilidad financiera.
- Lugar de entrega
- Cantidad de bienes, según la solicitud de la organización.
- Marca o especificaciones del producto requeridos por la empresa.
- Información oportuna acerca del pedido (orden de compra).
- Respaldo de garantía, en caso de existir no conformidades en los artículos solicitados.
- Flexibilidad para cumplir con adelantos, atrasos y cancelaciones.

- Tecnología necesaria para procesar pedidos.
- Flexibilidad de inversión en nuevos proyectos.
- Retroalimentación de la información.
- Flexibilidad en el manejo de inventarios.

- Orden de compra

La orden de compra, mejor conocida como pedido, es el documento que autoriza al proveedor a enviar los bienes solicitados y a cobrar por ellos la suma especificada como precio. Viene a ser un documento contractual cuando se emite en respuesta a una cotización aceptada por el comprador. Si este no es el caso, el pedido es un ofrecimiento de negociación con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la transacción. Además de los datos ya mencionados sobre la información que acompaña a una compra, el pedido tiene un número propio, foliado que es la referencia para todos los trámites posteriores

- Seguimiento

La importancia del seguimiento del pedido resulta obvia, ya que poder mantenerlo en forma interrumpida depende primordialmente del abastecimiento oportuno de los materiales. Cada pedido debe tener su fecha de entrega, y los responsables del seguimiento deben verificar que esa fecha se cumpla, o enterarse con la debida anticipación de que habrá demoras en la entrega. Solo así se podrá evitar el perjuicio a los programas de producción.

La sección encargada del seguimiento debe:

- Conseguir del proveedor una confirmación del pedido.
- Conseguir del proveedor la promesa de entregas acordes con los requerimientos.
- Verificar con el proveedor el avance hacia el cumplimiento del pedido. Esto deberá hacerse las veces que lo amerite la importancia del pedido.
- Comprobar que se cumple con el compromiso de entrar a tiempo.

- Recepción

Las tareas correspondientes a la recepción son:

- Verificar si los artículos recibidos y su cantidad corresponden a lo indicado en el pedido.
- Registrar lo recibido, fecha, cantidad, condiciones, etc.
- Dar los pasos conducentes para que lo recibido sea, o inspeccionado o sujeta a las pruebas previstas.
- Dar aviso al almacén de lo que se recibió, su cantidad, estado y condiciones.
- Informar al que haya colocado el pedido acerca de todos los hechos que ameriten alguna clase de ajuste con el proveedor o el transportista, por ejemplo, faltantes o sobrantes, materiales defectuosos o artículos dañados.
- Hacer llegar los artículos recibidos al almacén o lugar adecuado, para su almacenaje o uso

- Manejo de facturas

La factura es el documento mediante el cual el proveedor solicita el pago de los bienes entregados. Debe referirse al pedido correspondiente, siguiendo en todo, descripciones, cantidades, términos, precios, etc., lo indicado en el mismo. Al recibirse la factura, es usual ponerle un sello con la fecha de recepción y que indique la ruta que debe seguir el documento para su proceso completo. El orden de los pasos puede variar, pero lo que implica la revisión de la factura antes de recibir aprobación para su pago es lo siguiente:

- Verificación contra lo recibido por el almacén, naturaleza y cantidad.
- Verificación de los requisitos de calidad, conformidad con especificaciones.
- Ausencia de necesidad de ajustes por demoras, faltantes, daños en tránsito, etc.
- Comprobación del precio, condiciones de pago, pagos por concepto de fletes y seguros, aduanales, descuentos y todo lo referente a la cantidad a pagar.

- Aprobación del pago, verificación de la no duplicación de la factura, solicitud de cheque, entrega a la tesorería (o a quien haga sus funciones), para finiquitar el proceso.

- Registro del departamento de compras

El departamento de compras debe guardar meticoloso de la siguiente información:

- La compra
- El contrato
- El proveedor
- El precio cotización
- Resumen de lo acaecido en el proceso de compra
- Datos misceláneos.

Estos registros pueden ser llevado en un libro ad-hoc, o por medio de tarjetas, o en la computadora (una hoja de cálculo). Lo importante es que esta información este segura y sea posible consultarla y mantenerla actualizada.

- Manual de compras

Siempre ha existido la conveniencia de que el departamento de compras de una empresa, por pequeña que sea, tenga su manual de compras. Actualmente, con la presión de establecer sistemas de calidad en las empresas y de aseguramiento de calidad, es mucho más importante que el departamento de compras desarrolle su manual. Lo que básicamente debe contener este manual es: Las políticas de la compañía respecto a las compras, los proveedores, los pagos, las especificaciones de calidad, etc. Los procedimientos que deben seguirse para el proceso completo de las compras y para cumplir con las políticas señaladas.

- Reportes a la dirección

Es natural que el departamento de compras deba mantener informada a la dirección sobre su desempeño, actividades y logros. Mediante los informes que rinda, el departamento de compras será evaluado en su desempeño.

Esta evaluación deber ser hecha por el mismo departamento de compras, por lo tanto, es importante que contenga, en forma explícita, la siguiente información:

- Ahorros comprados logrados mediante compras exitosas bajo las condiciones del mercado.
- Ahorros logrados por la adquisición de artículos más baratos, sustitutos de los habituales.
- Ahorros intangibles, como logros en condiciones de compra más favorables, adquisición de artículos de mayor calidad al mismo precio. Gastos y costos incurridos por el departamento en su operación.
- Gastos incurridos por fallas o deficiencias del departamento, como materiales no recibidos a tiempo, errores o pérdidas.
- Variaciones en inventario atribuibles a la operación del departamento.

### **Modelo Zonas del Centro de Distribución**

Según (Mora, 2010), en el diseño de la instalación logística debe darse cabida a las siguientes zonas de procesos y almacenamiento:

- Muelles de cargue y descargue
- Zona de recepción
- Zona de stock
- Zona de picking
- Zona de preparación de pedidos
- Zona de verificación
- Zona de oficinas y áreas de servicio:
  - o Estructura administrativa
  - o Primeros auxilios
  - o Cafetería y restaurante
  - o Seguridad ( brigada de bomberos)
  - o Duchas y camerinos
- Zonas especiales:
  - o Devoluciones
  - o Almacenamiento de materiales (estibas, canastas, etc.)

- Repuestos y equipos de mantenimiento
- Cuarto de baterías
- Parqueadero de equipos

### **Principios de Almacenamiento**

Según (Mora, 2010) Permite una operación eficiente, tanto en costos como en tiempos de ejecución y calidad de los procesos.

- La unidad más grande. El movimiento de productos debe hacerse en la mayor cantidad posible; esto implica: cargas paletizadas, unidades de manejo homogéneas y métodos de manipulación estandarizados.
- La ruta más corta. Requiere menores distancias en los procesos más frecuentes y tiempos de operación cortos; mayor rendimiento del recurso.
- El espacio más pequeño. Una reducción en el costo de almacenaje. En la medida que se logre una mayor rotación del stock, menores serán las áreas requeridas para el almacenamiento.
- El tiempo más corto. El tiempo empleado en los procesos debe ser el más breve posible. Para esto requiere procesos estandarizados, personal capacitado, claridad en las políticas y procedimientos de servicio, reducción de tiempos muertos y ociosos y planeación del requerimiento de recursos.
- El mínimo número de manipulaciones. Cada manipulación agregue valor al producto en menores tiempos en los procesos, mayor continuidad en el flujo de los materiales y alto estándares de procesos.
- Agrupar y recolectar. Manejo conjunto de productos y procesos similares. Entre las variables para la agrupación son condiciones similares de conservación de productos, rangos iguales o equivalentes de peso y/o dimensiones y mercancías con características especiales.
- Línea balanceada. Requiere integración total entre todas las áreas de la organización para encontrar puntos clave y actividades críticas para el inicio de un proceso de mejoramiento continuo.

### **2.2.1.2. Control de Inventarios**

Según (Mora, 2014), el control de inventarios se refiere a la parte operacional de los inventarios, es decir, todas aquellas prácticas que se tienen en cuenta a la hora de almacenar el producto. Entre otras se encuentran: cómo se debe realizar el conteo de inventario, cada cuánto se debe realizar, cómo deben ser los registros en el manejo de inventarios (entradas, salidas, fechas, lotes), cómo se deben poner las órdenes de pedido, cómo se deben recibir las órdenes de despacho, cómo realizar la inspección de órdenes de recibo, cómo asegurar un adecuado almacenamiento (bodega, estantería, luz, ventilación).

### **Modelo Clasificación de los Inventarios**

Según (Ramon, 2014), los inventarios pueden clasificarse conforme a los siguientes criterios.

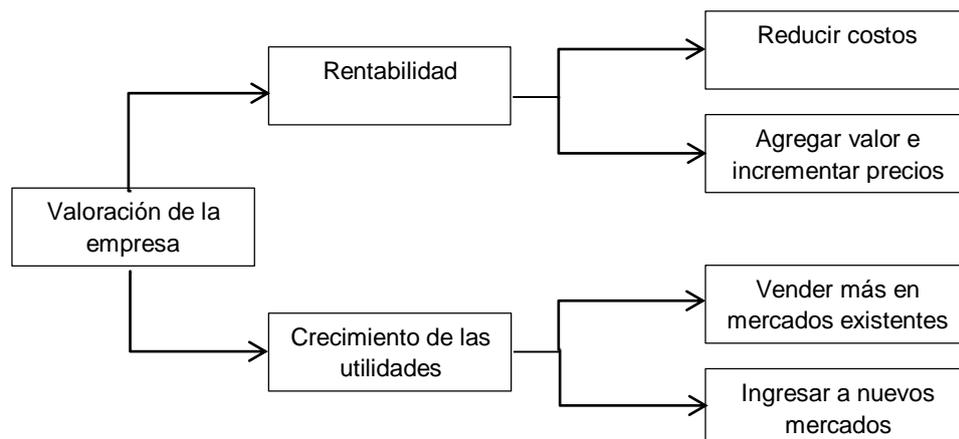
Por las clases de productos almacenados:

- Inventarios de materias primas.
- Inventarios de productos en curso o en proceso.
- Inventarios de módulos o subconjuntos.
- Inventarios de productos terminados.
- Inventario de envases y embalajes.
- Inventarios de desechos y sobras.
- Inventarios de productos consumibles.
- Inventarios de materiales para mantenimiento y operación.

### **2.2.1.3. Rentabilidad**

#### **Modelo de Rentabilidad**

Según (Flores, 2014) el modelo que los administradores deben adoptar estrategias que incrementen la rentabilidad de la empresa así como la tasa de crecimiento de las utilidades a lo largo del tiempo con el fin de maximizar el valor de una compañía.



**Figura 8:** Valoración de la empresa

Fuente: (Flores, 2014)

(Ramon, 2014) La rentabilidad de cualquier inversión, se puede expresar mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Beneficio}}{\text{Valor de la Inversión}}$$

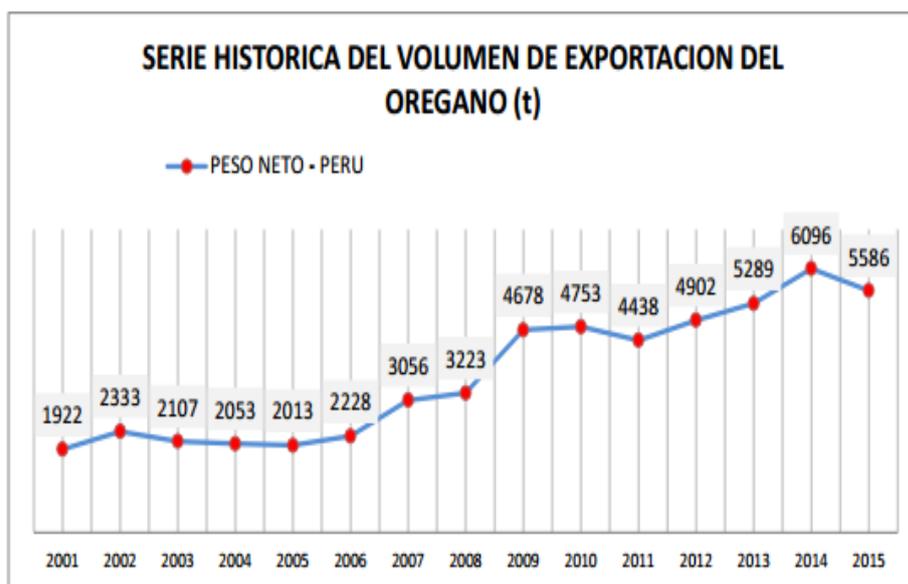
### 2.2.2. Nivel de Exportaciones

Para analizar el nivel de exportación de la empresa Especerías Andinas E.I.R.L. se debe identificar lo siguiente; primero, los países que demandan e importan orégano del Perú en peso, dólares americanos y participación porcentual. Segundo, se muestra las empresas exportadoras del departamento de Tacna y del Perú que son competidores del presente producto.

Tercero, se identifica la cantidad en dólares y peso que exporta la empresa Especerías Andinas E.I.R.L en el año 2015, 2016. También, se realiza una proyección de las exportaciones de orégano al año 2017 según fórmulas planteadas.

- Volumen de exportación de orégano en Perú

Según (Salas, 2016) se observa que el volumen de exportación del Perú se ha incrementado en los últimos quince años. En el año 2014 se registró 6 096.13 toneladas que se exportaron de orégano siendo el punto más alto de los últimos quince años. Sin embargo la participación del año 2015 disminuyó a 5 586.47 toneladas de orégano en exportación, esta reducción fue aproximadamente de 500 toneladas, debido en mayor incidencia al fenómeno “El Niño”.



**Figura 9:** Serie histórica del volumen de exportación en Perú

Fuente: (Salas, 2016)

- Principales Mercados de Exportación de Orégano en Perú

Los 5 primeros países que importan orégano de Perú en el año 2015 y 2016 son Brasil, España, Argentina, Chile y Ecuador. Siendo Brasil, el primer país destino de exportación con un porcentaje de 36.89% en el 2015 y 41.62% en el 2016. El segundo país importador es España con un porcentaje de 17.87% en el 2015 y 19.06% en el 2016. Asimismo, el valor FOB incremento y el volumen disminuyó en las exportaciones de orégano entre el año 2015 al 2016, lo cual significa que incremento el precio del kilogramo de orégano.

<b>EXPORTACIÓN NACIONAL DE ORÉGANO AÑO 2015</b>				
<b>País de Destino</b>	<b>Valor FOB(dólares)</b>	<b>Peso Neto(Kilos)</b>	<b>Peso Bruto(Kilos)</b>	<b>Porcentaje FOB</b>
<b>Brasil</b>	3,761,331.36	2,531,815.000	2,584,504.215	36.89
<b>España</b>	1,821,795.80	808,093.840	824,601.458	17.87
<b>Argentina</b>	970,108.75	452,737.500	461,694.000	9.51
<b>Chile</b>	920,237.74	606,887.000	612,287.000	9.02
<b>Ecuador</b>	536,652.00	323,510.359	327,164.754	5.26
<b>Estados Unidos</b>	392,481.92	98,516.289	108,898.070	3.85
<b>Uruguay</b>	383,815.36	258,500.000	263,788.400	3.76
<b>Italia</b>	373,269.49	130,865.287	133,117.079	3.66
<b>Alemania</b>	274,917.71	37,796.000	40,657.181	2.70
<b>Grecia</b>	160,760.00	96,000.000	97,280.000	1.58
<b>Los Demás</b>	601,338.78	241,914.45	248,066.93	5.90
<b>TOTAL</b>	<b>10,196,708.91</b>	<b>5,586,635.725</b>	<b>5,702,059.087</b>	<b>100.0</b>

Cuadro 6: Exportación de orégano en Perú, año 2015.

Fuente: (SUNAT, 2016)

<b>EXPORTACIÓN NACIONAL DE ORÉGANO (01 Enero a 30 Noviembre de 2016)</b>				
<b>País de Destino</b>	<b>Valor FOB(dólares)</b>	<b>Peso Neto(Kilos)</b>	<b>Peso Bruto(Kilos)</b>	<b>Porcentaje FOB</b>
<b>Brasil</b>	4,283,433.04	1,883,300.00	1,920,916.50	41.62
<b>España</b>	1,961,503.58	741,054.05	756,800.64	19.06
<b>Argentina</b>	870,334.00	338,800.00	345,943.00	8.46
<b>Chile</b>	688,660.00	338,000.00	340,923.00	6.69
<b>Ecuador</b>	452,154.00	235,799.58	238,290.43	4.39
<b>Italia</b>	425,370.33	141,745.26	144,239.02	4.13
<b>Estados Unidos</b>	356,453.23	92,681.36	103,092.80	3.46
<b>Uruguay</b>	267,399.42	137,000.00	139,812.00	2.6
<b>Alemania</b>	263,385.00	44,100.00	46,708.74	2.56
<b>Panamá</b>	231,961.12	90,894.34	92,649.55	2.25
<b>Los demás</b>	492,245.50	192,242.90	196,402.37	4.78
<b>TOTAL</b>	<b>10,292,899.22</b>	<b>4,235,617.49</b>	<b>4,325,778.05</b>	<b>100</b>

Cuadro 7: Exportación de orégano en Perú, Enero a Noviembre de 2016.

Fuente: (SUNAT, 2016)

- Precio FOB de exportación de orégano

En el Perú, el precio por kilogramo (US\$/Kg.) para la exportación de orégano en el año 2015 incremento entre Enero a Diciembre de US\$1.88 a US\$2.01 el Kg, siendo favorable para los exportadores.

	2015											
	DIC	NOV	OCT	SEP	AGO	JUL	JUN	MAY	ABR	MAR	FEB	ENE
KG	2.01	2.17	2.06	2.03	2.22	1.75	1.56	1.89	1.53	1.61	1.68	1.88

**Cuadro 8:** Precios FOB referenciales en Kg.

Fuente: (SIICEX, 2016)

- Comparación de Producción y Exportación de orégano en Tacna

En los últimos 15 años; las exportaciones de orégano en el departamento de Tacna incremento casi tres veces desde el año 2001, teniendo una tendencia positiva y a la vez existe déficit porque las exportaciones son menores a la producción.

AÑOS	Producción de Tacna (t)	Exportaciones (T)
2001	3964	1713
2002	4222	1899
2003	4136	1940
2004	4206	2715
2005	4560	1720
2006	4589	1844
2007	4748	2746
2008	5223	2705
2009	5674	4241
2010	5534	4406
2011	5508	3888
2012	5443	3764
2013	7731	4165
2014	10898	5980
2015	9 895	4862

**Cuadro 9:** Producción y Exportaciones de Tacna

Fuente: (Salas, 2016)

- Empresas Peruanas exportadoras de orégano

Las empresas nacionales de exportación de orégano en el año 2015 se encuentran Aromático Inversiones S.A.C. con una participación del 20% de las exportaciones, Estela y Compañía S.C.R.L. con una participación del 14%, Novos Distribución y Exportación del Perú S.A.C. con un 9%, Especerías del Sur S.A.C. con un 6% y otras empresas a nivel nacional con una menor participación en la exportación de orégano.

Ruc	Empresa	%Part. 2015
20532966451	Aromático Inversiones S.A.C.	20%
20452899664	Estela y Compañía S.C.R.L.	14%
20532383782	Novos Distribución y Exportación del Perú S.A.C.	9%
20539341619	Especerías del Sur S.A.C.	6%
20519859077	Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L.	6%
20453217036	Agroindustrias San Pedro Soc. Anónima	5%
20132515680	Industrial Comercial Holguin e Hijos S.A.	4%
20532998655	Grupo Estela S.A.C.	4%
20552256647	Agro Fergi S.A.C.	4%
	Otras Empresas (56)	23%

**Cuadro 10:** Principales Empresas Nacionales Exportadoras.

Fuente: (SIICEX, 2016)

- Exportación de Especerías Andinas E.I.R.L.

La empresa Especerías Andinas E.I.R.L. exporto orégano seco 7 veces en el año 2015 a los países de Chile, Italia y Argentina. El monto en valor FOB sumo \$124,465 dólares americanos, el volumen neto ascendió a 70,700 Kg. y el volumen bruto fue 71,132 Kg. en orégano. Asimismo; entre el 01 de Enero al 30 de Noviembre del año 2016, se efectuó 9 exportaciones de orégano a los países de Brasil y Chile. El monto en valor FOB sumo \$145,410 dólares americanos, el volumen neto ascendió a 74,000 Kg. y el volumen bruto fue 74,516 Kg. en orégano.

<b>EXPORTACIONES DE ESPECERÍAS ANDINAS EIRL, AÑO 2015</b>					
<b>PARTIDA ARANCELARIA : 1211903000 - OREGANO (ORIGANUM VULGARE)</b>					
<b>MES</b>	<b>ADUANA</b>	<b>FOB \$</b>	<b>PESO NETO KG</b>	<b>PESO BRUTO KG</b>	<b>DESTINO</b>
<b>05 Agosto</b>	Tacna	21,000	10,000	10,040	Chile
<b>26 Agosto</b>	Tacna	18,000	10,000	10,040	Chile
<b>10 Octubre</b>	Tacna	3,300	3,000	3,012	Chile
<b>21 Octubre</b>	Tacna	9,425	7,500	7,650	Italia
<b>16 Noviembre</b>	Tacna	20,800	13,000	13,050	Chile
<b>22 Diciembre</b>	Tacna	25,970	13,600	13,670	Argentina
<b>22 Diciembre</b>	Tacna	25,970	13,600	13,670	Argentina
<b>TOTAL</b>		<b>124,465</b>	<b>70,700</b>	<b>71,132</b>	

**Cuadro 11:** Exportaciones de orégano de Especerías Andinas EIRL, año 2015.

Fuente: (SUNAT, 2016)

<b>EXPORTACIONES DE ESPECERÍAS ANDINAS EIRL, AÑO 2016</b>					
<b>PARTIDA ARANCELARIA : 1211903000 - OREGANO (ORIGANUM VULGARE)</b>					
<b>MES</b>	<b>ADUANA</b>	<b>FOB \$</b>	<b>PESO NETO KG</b>	<b>PESO BRUTO KG</b>	<b>DESTINO</b>
<b>18 Febrero</b>	Tacna	8,244	5,800	5,850	Brasil
<b>18 Febrero</b>	Tacna	2,066	1,200	1,210	Brasil
<b>23 Febrero</b>	Tacna	43,400	20,000	20,100	Chile
<b>01 Abril</b>	Tacna	9,000	5,000	5,026	Chile
<b>25 Abril</b>	Tacna	2,200	2,000	2,010	Chile
<b>25 Abril</b>	Tacna	2,500	5,000	5,020	Chile
<b>01 Junio</b>	Tacna	28,500	15,000	15,150	Chile
<b>01 Junio</b>	Tacna	7,500	5,000	5,050	Chile
<b>28 Septiembre</b>	Tacna	42,000	15,000	15,100	Chile
<b>TOTAL</b>		<b>145,410</b>	<b>74,000</b>	<b>74,516</b>	

**Cuadro 12:** Exportación de Especerías Andinas EIRL, Enero a Noviembre del 2016.

Fuente: (SUNAT, 2016)

- Proyección de la exportación de orégano en Especerías Andinas EIRL

Para conocer la cantidad de kilogramos de orégano que se exportaran en el año 2017, hallar la tasa de crecimiento y luego la demanda proyectada según la fórmula que se muestra a continuación.

$$i = n\sqrt{y/x} - 1$$

Tasa de crecimiento:

Dónde:

x: Oferta 2001

y: Oferta 2015

1: Parámetro

I: Tasa intersensial

N: Número de años

$$Pf = Pi (1+i)^n$$

Proyección de la oferta y/o demanda:

$Pf = Pi (1+i)^n$

Dónde:

Pf: Oferta final

Pi: Oferta inicial

1: parámetro

I: tasa de crecimiento de oferta

N: número de años

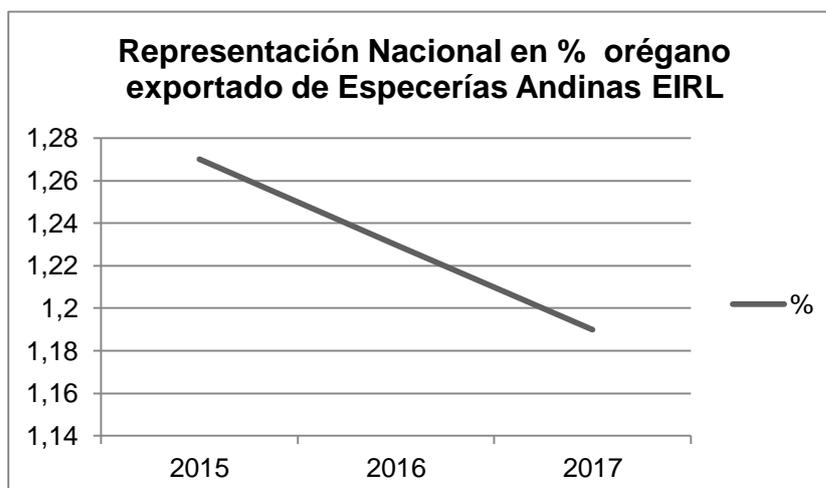
La proyección de exportación de orégano a nivel nacional indica una tendencia positiva. En el año 2015 se exportó 5, 586,000 Kg. neto de orégano y según la fórmula de proyección de la demanda se espera alcanzar los 6, 505,691.1 Kg, neto, la tasa de crecimiento es 7.92%. Con respecto a las exportaciones de orégano, se muestra un incremento de volumen; en el año 2015 exportó 70,700 Kg. neto y según la proyección exportará 77,454.03 Kg. neto de orégano en el año 2017.

Sin embargo, el porcentaje % que representa las exportaciones de la empresa Especerías Andinas EIRL a nivel nacional en el año 2015 es 1.27% y en el año 2017 será 1.19%, que significa una disminución en representatividad a nivel nacional.

<b>Kg. Neto por año</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Nivel nacional</b>	5,586,000	6,028,332.31	6,505,691.1
<b>Especerías Andinas EIRL</b>	70,700	74,000	77,454.03
<b>Porcentaje %</b>	1.27%	1.23%	1.19%

**Cuadro 13:** Proyección de la exportación de orégano.

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 10:** Proyección de la exportación de orégano.

Fuente: Elaboración propia

## **Normas de Exportación Definitiva**

Según (Sunat, 2009), Proc: INTA-PG.02

Objetivo:

Establecer las pautas a seguir para el despacho aduanero de mercancías a destinar al régimen de Exportación Definitiva, con la finalidad de lograr el correcto cumplimiento de las normas que lo regulan.

Normas Generales

Definición:

La exportación definitiva en adelante exportación, es el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior y no está afecta a tributo alguno.

Del exportador y del consignatario:

El exportador o consignante es la persona natural o jurídica inscrita en el Registro Único de Contribuyente (RUC) que no tiene la condición de no habido y que destina mercancías al régimen aduanero de exportación definitiva.

Del despachador:

Son despachadores de aduana los siguientes:

- Dueños o consignantes
- Despachadores oficiales
- Agentes de aduanas.

Es responsabilidad del despachador de aduana contar con toda la documentación exigible en su oportunidad para el despacho de las mercancías, caso contrario está afecto a la sanción de multa por la infracción.

Del mandato al agente de aduana:

Se entiende constituido el mandato mediante endoso del conocimiento de embarque, carta de porte aéreo, incluida la representación impresa de la Carta de Porte Aéreo Internacional emitida por medios Electrónicos - CPAIE, Carta de Porte terrestre, u otro documento que haga sus veces o por medio del poder especial otorgado en instrumento privado ante notario público. La constitución del mandato mediante endoso del documento de transporte no será aplicable en las exportaciones realizadas por vía marítima. En los casos en que se presente el poder especial, éste puede comprender más de un despacho y tener una vigencia de hasta doce (12) meses. El mandato debe constituirse antes de la numeración de la declaración de exportación.(RIN N° 09-2015-SUNAT/5C0000-29/05/2015). En aquellos casos que la regularización del régimen requiera de presentación física de documentos, el despachador de aduana debe presentar el documento de transporte debidamente endosado o poder especial.

De la mercancía:

Puede solicitarse la exportación de cualquier mercancía, siempre que no se encuentre prohibida. La exportación de mercancías restringidas está sujeta a la presentación de autorizaciones, certificaciones, licencias o permisos y de requerirlo la norma específica, a reconocimiento físico obligatorio. La salida de mercancías para venta en consignación puede acogerse al Régimen de Exportación Temporal.

De la declaración aduanera de mercancías:

Para la destinación de mercancías al régimen de exportación definitiva se utiliza la Declaración Aduanera de Mercancías - Formato de Declaración Única de Aduanas - DUA. En el caso de mercancías con valor FOB menor o igual a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 5 000,00) también se puede utilizar el formato de declaración simplificada cuyo proceso se rige por lo dispuesto en el procedimiento general "Envíos de Entrega Rápida", INTA-PG.28, en los procedimientos específicos "Despacho Simplificado de Exportación", INTA-PE.02.01, "Despacho

Simplificado Web de Exportación”, INTA-PE.02.03 y “Exportación con fines comerciales a través del Servicio Postal”, INTA-PE.13.01(RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016). Los datos transmitidos para la formulación de la DUA de exportación gozan de plena validez legal.

Documentación exigible:

La declaración de exportación se sustenta con los siguientes documentos:

- Copia del documento de transporte (conocimiento de embarque, carta de porte aéreo o carta de porte terrestre, según el medio de transporte empleado), y representación impresa de la Carta de Porte Aéreo Internacional emitida por medios Electrónicos - CPAIE.
- Copia SUNAT de la factura o representación impresa tratándose de la factura electrónica, documento del operador (código 34) o documento del partícipe (código 35) o Boleta de Venta u otro comprobante que implique transferencia de bienes a un cliente domiciliado en el extranjero y que se encuentre señalado en el Reglamento de Comprobantes de Pago, según corresponda; o declaración jurada de valor y descripción de la mercancía cuando no exista venta.
- Documento que acredite el mandato a favor del agente de aduana: Copia del documento de transporte debidamente endosado o poder especial.
- Otros que por la naturaleza de la mercancía se requiera para su exportación.

Adicionalmente se requiere cuando corresponda lo siguiente:

- Copia de la nota de crédito o de débito SUNAT.
- Declaración Jurada del exportador de las comisiones en el exterior, de no estar consignada en la factura.
- Relación consolidada de productores y copias de las facturas SUNAT emitidas, por cada uno de los productores que generaron dicha exportación.
- Copia de la factura SUNAT que emite el comisionista que efectúa la exportación a través de intermediarios comerciales.

- Relación consolidada del porcentaje de participación (contratos de colaboración empresarial).
- Copia del contrato de colaboración empresarial.
- Constancia de inspección de descarga en el tipo de despacho 05 emitido por la Dirección General de Extracción y Procesamiento Pesquero - PRODUCE o por las direcciones regionales de la producción.

#### Requisitos de la DUA:

Cada declaración sólo puede comprender:

- Un exportador o consignante, a excepción de las exportaciones a través de intermediarios comerciales. El exportador o consignante debe ser quien haya emitido la factura; ( R.S.N.A.A. N° 335-2009/SUNAT/A-20/07/2009-20/07/2009)
- Un destinatario;
- Un país de destino;
- Mercancías objeto de una única naturaleza de la transacción;
- Un único término de entrega;
- Un único lugar de entrega;
- Una única moneda de transacción;
- Mercancía almacenada en un solo lugar (depósito temporal o local designado por el exportador), a excepción de la exportación definitiva con embarques parciales, y de las mercancías (con solicitud de embarque directo) a granel y de gran volumen que requieran acondicionamiento en más de un local, siempre que dichos locales se ubiquen en la misma provincia donde se encuentra la Intendencia de Aduana o la Agencia Aduanera de despacho; (R.S.N.A.A. N° 335-2009/SUNAT/A-20/07/2009-20/07/2009)
- Encontrarse amparada en un solo manifiesto de carga a excepción de la exportación definitiva con embarques parciales.

De los canales de control:

Los canales de control de la DUA son los siguientes:

- Naranja: con este canal la mercancía queda expedita para su embarque.
- Rojo: Este canal requiere de revisión documentaria y reconocimiento físico.

#### Del Valor:

El valor monetario se declara en dólares de los Estados Unidos de América. Los valores expresados en otras monedas se deben convertir a dólares de los Estados Unidos de América, utilizando los factores de conversión monetaria publicados en el portal de la SUNAT, vigentes a la fecha de la numeración de la Declaración. En caso de diferencias entre los valores por conceptos distintos al valor FOB de la mercancía consignados en la factura, boleta de venta u otro comprobante que implique transferencia de bienes y que se encuentren señalados en el Reglamento de Comprobantes de Pago, respecto al documento de transporte, póliza de seguro u otros utilizados en los regímenes de exportación, prevalecen los valores señalados en estos últimos documentos. Si la venta internacional ha sido pactada con cláusula de venta que incluye flete internacional, estando desagregado el valor del flete en el comprobante de pago y este valor es distinto al señalado en el documento de transporte, se consigna en la declaración de exportación el valor del flete que figura en el documento de transporte. La declaración de exportación respectiva debe reflejar el valor FOB resultante, de forma que se mantenga el valor de la cláusula de venta pactada. En una exportación con salida por aduana distinta por la vía terrestre, el valor FOB a declarar corresponde al valor FOB en la aduana de salida del país (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

#### Exportación sin carácter comercial:

Se considera exportación sin carácter comercial, cuando no existe venta entre las partes. En este caso, el comprobante de pago es sustituido por una declaración jurada en la que se señala su carácter no comercial y el valor de la mercancía, conforme al anexo 1 del procedimiento específico “Despacho Simplificado de Exportación”, INTA-PE.02.01.

El despachador de aduana debe transmitir el código “DJ” en el campo número de factura del archivo de facturas. El funcionario aduanero puede solicitar la información adicional que considere necesaria. La exportación de muestras sin valor comercial realizada por personas naturales o jurídicas que cuenten con RUC debe estar amparada en el comprobante de pago respectivo(RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

Salida de mercancía por aduana distinta a la de numeración de la DUA:

La salida de mercancías de exportación puede efectuarse por intendencia de aduana distinta a aquélla en la que se numera la DUA y cuando el traslado de tales mercancías se efectúa en contenedores estos deben ser precintados en la aduana de origen. En estos casos, se considera como fecha de término del embarque aquella en que se autoriza la salida del territorio aduanero del último bulto verificado en la aduana de salida.(RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

Ingreso a un depósito temporal:

Toda mercancía a embarcarse con destino al exterior debe ser puesta bajo potestad aduanera para lo cual ingresa a un depósito temporal.

Excepción del ingreso a un depósito temporal:

- Pueden exceptuarse del ingreso a los depósitos temporales las siguientes mercancías:
- Percibibles que requieran un acondicionamiento especial;
- Peligrosas tales como:
  - o Explosivas
  - o Inflamables
  - o Tóxicas
  - o Infecciosas
  - o Radioactivas
  - o Corrosivas
- Maquinarias de gran peso y volumen;
- Animales vivos;

- A granel en cualquier estado (sólido, líquido o gaseoso que se embarquen sin envases ni continentes);
- Otras que a criterio de la autoridad aduanera califiquen para efectos del presente numeral.

Los operadores económicos autorizados, además de las mercancías señaladas en el párrafo anterior podrán efectuar también embarques directos de mercancías acondicionadas en contenedores. (RSNAA N°000212-2013/SUNAT/300000-31/08/2013). En estos casos y con posterioridad a la numeración de la DUA, el despachador de aduana, debe transmitir la solicitud de embarque directo del almacén designado por el exportador, indicando los motivos para su respectiva evaluación. El funcionario aduanero designado, del área de exportación, comunica a través del portal de la SUNAT la respuesta de autorización o rechazo.

Requisitos del local designado por el exportador:

El local designado por el exportador debe figurar en el RUC del dueño o responsable de dicho recinto y este no debe tener la condición de no habido. El local debe tener la infraestructura adecuada para el ingreso, almacenamiento y salida de las mercancías y una zona que permita el reconocimiento físico de manera eficiente y segura; y contar de corresponder con:

- Maquinarias y herramientas adecuadas para el manipuleo de la carga y la extracción de muestras de acuerdo a la naturaleza de la mercancía. En caso de exportación de concentrado de minerales con embarque continuo, por faja, tubería u otro medio similar, debe tener un sistema de toma de muestra automático que permita recolectar muestras aplicando el procedimiento de muestreo para la determinación del contenido de metal y humedad según lo establecido en la norma ISO 12743 u otra norma estándar aplicable a nivel internacional, el cual puede encontrarse ubicado en la faja, tubería u otro lugar similar que conduzca el concentrado al medio de transporte para su embarque al exterior;
- Balanza certificada que permita el pesaje de mercancías y muestras;

- Equipo de cómputo con acceso a Internet;
- Indumentaria según normas de seguridad, en buen estado de conservación e higiene;
- Servicio higiénico;
- Licencia de funcionamiento vigente para el almacenamiento de explosivos, emitido por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC, en caso de exportación de este tipo de mercancías.

#### Plazos:

Los plazos establecidos en la exportación son los siguientes:

- El depósito temporal debe transmitir la información de la mercancía recibida para embarcar dentro de las dos (02) horas contadas a partir de lo que suceda último: la recepción de la totalidad de la mercancía o la presentación de la DUA.
- El embarque de la mercancía se debe efectuar dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de la numeración de la declaración.
- La regularización del régimen de exportación definitiva, se debe efectuar dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha del término del embarque.

#### Descripción

##### Tramitación Del Régimen

##### Numeración de la DUA:

1. La destinación aduanera de la mercancía es solicitada por el despachador de aduana a la Administración Aduanera, a través de medios electrónicos, remitiendo la información contenida en la DUA con el código de régimen 40, de acuerdo a las instrucciones para el llenado en sus respectivas cartillas, utilizando los formatos de envío electrónico publicados en el portal de SUNAT y la clave electrónica que le ha sido otorgada, que reemplaza su firma manuscrita. En el caso de regularización de regímenes de admisión temporal la destinación deber ser solicitada dentro del plazo otorgado a los regímenes de admisión temporal.

2. El despachador debe declarar como tipo de despacho lo siguiente: (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

Tipo De Despacho	Código
Normal	00
Exportación definitiva de bienes a empresas que presten el servicio de transporte internacional - Ley N° 28462	02
Embarques parciales	03
Exportación definitiva de bienes a empresas que presten el servicio de transporte internacional - Ley N° 28462 con embarques parciales	04
Exportación definitiva de combustibles para naves de extracción de recursos hidrobiológicos altamente migratorios - Ley N° 28965	05

**Cuadro 14:** Tipo de despachos

Fuente: (Sunat, 2009)

3. En la numeración de la DUA se debe tener en cuenta lo siguiente:
- En el embarque por la intendencia de aduana distinta a aquella en que se efectuó la numeración de la DUA, el despachador de aduana transmite el código de la intendencia de aduana de salida.
  - Los despachadores de aduana pueden solicitar que la DUA sea asignada a canal rojo, indicando el dígito 1 en el campo TSOLAFO del archivo ADUAHDR1 para la numeración de la declaración. La administración aduanera asigna el canal de control de las declaraciones materia de las referidas solicitudes empleando técnicas de gestión de riesgo. (RIN N° 09-2015-SUNAT/5C0000-29/05/2015).
  - Para el acogimiento al régimen de reposición de mercancía con franquicia arancelaria o procedimiento simplificado de restitución de derechos arancelarios, en la transmisión de la declaración de exportación, el despachador de aduana envía en el archivo DUAREGAP, el código 12 ó 13 a nivel de serie, según corresponda y en el campo FOB\_DOLPOL del archivo ADUADET1 el valor FOB; y consigna a nivel de serie, el código y el valor FOB en la casilla 7.37 de la DUA. Tratándose de operaciones comerciales de transacciones

internacionales cuyos precios definitivos están sujetos al arribo de la mercancía a destino (cotización de mercado) se debe consignar el valor FOB según el comprobante de pago. (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

d. En la exportación que regulariza los regímenes de Exportación Temporal para Reimportación en el Mismo Estado y Exportación Temporal para Perfeccionamiento Pasivo, el despachador de aduana en la transmisión de datos para la numeración de la DUA debe enviar a nivel de serie el número de DUA - Exportación Temporal como régimen precedente y presenta la declaración y los documentos que sustentan la exportación para su regularización, asimismo se descarga la cuenta corriente de la exportación temporal para reimportación en el mismo estado, y en el caso de exportación temporal para perfeccionamiento pasivo queda expedito para que el despachador de aduana transmita la relación de insumo producto para su descargo en la cuenta corriente, de corresponder.

e. Cuando se trate de embarques por tubería, el despachador de aduana debe transmitir el código 01 en el campo CODI\_DEPO del archivo de transferencia de datos generales (ADUAHDR1) de la base de datos de la DUA.

f. El despachador de aduana debe transmitir en el archivo de transferencia de datos generales ADUADET1 de la DUA, por cada serie, el código de ubigeo compuesto de seis caracteres (departamento / provincia / distrito) que consiste en la información del origen del producto de exportación, sea de la zona de producción de los productos frescos o de fabricación de los elaborados, según corresponda. Asimismo, debe indicar en la casilla 7.38 (Observaciones) de la DUA, por serie, el código de ubigeo. El departamento, provincia y distrito de producción es aquél en que se cultivaron los productos agrícolas, se extrajeron los productos naturales o minerales. El lugar de producción es aquél en el que se ha completado la última fase del proceso de producción para que el producto adopte su forma final. En caso que el producto provenga de dos o más zonas de producción, en la DUA se debe individualizar una serie por zona de producción; si son muchas, se

consigna las que en conjunto representen por lo menos el 80% del total.

g. Para acogerse al embarque parcial los despachadores deben consignar el código 03 o 04 como tipo de despacho según corresponda.

h. En los embarques de mercancías perecibles que cuenten con un tratamiento de “Cold Treatment” (Tratamiento de Frio-TF), el despachador de aduana debe indicar como parte de la descripción de la mercancía la frase “COLD TREATMENT” en la casilla 7.35 de la declaración de exportación (RIN N° 09-2015-SUNAT/5C0000-29/05/2015).

4. El SIGAD valida entre otros datos el número del Registro Único del Contribuyente (RUC) y el nombre o razón social del exportador o consignante, los cuales se consignan exactamente de acuerdo a su inscripción en la SUNAT, subpartida nacional, código del país de destino final, código del depósito temporal y cuando corresponda el nombre y domicilio del consignatario.

5. En caso de mercancías restringidas los datos relativos a la autorización para su exportación emitida por los sectores competentes se transmiten conforme a la estructura indicada en el procedimiento de control de mercancías restringidas.

6. De ser conforme, el SIGAD genera automáticamente el número correspondiente de la DUA; en caso contrario, se le comunica inmediatamente por el mismo medio al despachador de aduana, para las correcciones pertinentes.

7. La conformidad otorgada por el SIGAD mediante el número generado es transmitida por el mismo medio al despachador de aduana, quien procede a imprimir la DUA para su ingreso en la zona primaria, de corresponder.

8. Conjuntamente con el número de la DUA asignado por el SIGAD, el

despachador de aduana es comunicado para que dentro del plazo de treinta (30) días calendario computado a partir del día siguiente de la fecha del término del embarque, regularice el régimen.

Ingreso de mercancías a zona primaria:

9. El despachador de aduana ingresa la mercancía a un depósito temporal como requisito para la asignación del canal de control de la DUA.

10. En aquellas circunscripciones aduaneras que no cuente con depósito temporal la mercancía debe ser puesta a disposición de la Administración Aduanera en los lugares que ésta señale, el funcionario aduanero responsable del lugar autorizado debe acceder al módulo de exportación a afecto de realizar la asignación del canal de control.

Mercancías exceptuadas de ingreso a un depósito temporal:

11. En los casos de mercancías exceptuadas de ingreso a un depósito temporal a que se refiere el numeral 33 de la Sección VI del presente procedimiento, el despachador de aduana, con posterioridad a la numeración de la DUA, transmite la solicitud de embarque directo del almacén designado por el exportador, indicando el sustento correspondiente. El funcionario aduanero designado evalúa la solicitud y comunica la respuesta de autorización o rechazo a través del portal de la SUNAT. Un depósito temporal puede ser designado como local del exportador en calidad de depósito simple cuando el embarque se realice por aduana distinta a la de la numeración de la declaración (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

12. Aceptada la solicitud de autorización de embarque directo el despachador de aduana consigna en la casilla 7.38 de la DUA la frase "embarque directo", sella, firma y adiciona la información necesaria de la empresa exportadora.

De la transmisión de la recepción de la mercancía y asignación del canal de control:

13. Concluida la recepción total de la mercancía, el depósito temporal debe llevar un registro electrónico en el cual debe consignar la fecha y hora del ingreso total de la mercancía así como la fecha, hora y nombre del despachador de aduana que presenta la DUA. Posteriormente, transmite la información de la mercancía recibida a la intendencia de aduana respectiva y dentro del plazo señalado en el literal a) del numeral 36 de la Sección VI del presente procedimiento.

Dicha transmisión debe contener los siguientes datos:

- Número de la DUA asociada,
- Número del documento de recepción del depósito temporal,
- RUC del exportador,
- Descripción genérica de la mercancía,
- Cantidad total de bultos,
- Peso bruto total,
- Marca y número de contenedor, y
- Número del precinto de seguridad, de corresponder.

Esta información también puede ser registrada a través del portal de la SUNAT.

14. Para aquellas mercancías comprendidas en el numeral 33 de la Sección VI del presente procedimiento, el exportador bajo su responsabilidad, a través del despachador de aduana, transmite la información relativa de la mercancía que se encuentra expedita para su embarque.

15. La información transmitida por el depósito temporal o despachador de aduana según corresponda, referida a la recepción de la mercancía, es validada por el SIGAD. De resultar conforme, asigna el canal de control empleando técnicas de gestión de riesgo; caso contrario, se comunica por el mismo medio al depósito temporal o al despachador de aduana para las correcciones pertinentes.

16. Para el caso de recepciones parciales, el depósito temporal transmite dicha información luego de concluida la recepción total de la carga, para que la Administración Aduanera retorne el número asignado a la recepción asociado a la DUA, según corresponda.

17. Una vez asignado el canal de control por el SIGAD, el personal encargado del depósito temporal debe estampar el sello de admitido o ingresado en la casilla 13 de la DUA, como constancia de ingreso a dicho recinto, consignando adicionalmente la cantidad de bultos y peso de la mercancía recibida; otorgando su visado por la veracidad de la información que suscribe. Para el caso de mercancías transportadas en contenedores, debe consignar el número y marca del contenedor y el número de los precintos de seguridad en la casilla 9 de la DUA. Asimismo consigna el canal de control en la casilla 7.38. Para aquellas mercancías comprendidas en el numeral 33 de la Sección VI, el llenado de la casilla 13 de la DUA (cantidad de bultos, peso de la mercancía y firma), está a cargo del exportador o su representante legal.

18. La conformidad otorgada por el SIGAD a la transmisión de los datos de la recepción de la mercancía efectuada por el depósito temporal o despachador de aduana según corresponda, es comunicada al depósito temporal y/o despachador de aduana, información que debe estar disponible en el portal de la SUNAT.

19. No forman parte del porcentaje asignado a reconocimiento físico que establezca la Administración Aduanera las DUAs de exportación definitiva que amparan:

- a. mercancías restringidas y las prohibidas que cuentan con autorización, sujetas a reconocimiento físico obligatorio por la norma específica que la regula;
- b. mercancías a ser reconocidas físicamente a solicitud del despachador de aduana; y
- c. las mercancías con embarques parciales;

20. La DUA asignada a canal naranja es devuelta al despachador de aduana por el depósito temporal quedando en su poder la segunda copia de la DUA.

Transmisión de la recepción de la mercancía y asignación del canal de control en los embarques por intendencia de aduana distinta a la de numeración de la DUA:

21. En los embarques por intendencia de aduana distinta a la de numeración de la DUA, la mercancía debe ingresar a un depósito temporal en la circunscripción de la aduana de salida para la asignación del canal de control y ejecución del reconocimiento físico de corresponder.

22. Cuando se trate de mercancías a que se refiere el numeral 33 de la Sección VI del presente procedimiento puede embarcarse directamente desde el local designado por el exportador, en cuyo caso la asignación del canal y reconocimiento físico de corresponder se realiza en la intendencia de aduana de origen.

23. Cuando la mercancía ingrese a un depósito temporal (aduana de salida) este debe transmitir la información de recepción de la mercancía conforme a lo señalado en el numeral 13 precedente.

24. En aquellas circunscripciones aduaneras que no se cuente con depósito temporal la mercancía debe ser puesta a disposición de la Autoridad Aduanera en los lugares que ésta señale, el funcionario aduanero responsable del lugar autorizado debe acceder al módulo de exportación a efecto de realizar la asignación del canal de control.

25. Cuando el embarque se realiza directamente desde el local designado por el exportador (numeral 22 precedente), el despachador de aduana transmite la información relativa a la mercancía que se encuentra expedita para su embarque; de ser conforme el SIGAD asigna el canal de control (naranja o rojo). Al obtenerse la condición de levante autorizado, en la

intendencia de aduana de salida se realiza únicamente el control de embarque.

26. Aceptada la información a que se refiere el numeral 23, se presenta la documentación en la intendencia de aduana de salida, el funcionario aduanero accede a la opción del SIGAD a efecto de tomar conocimiento del canal de control. De haberse asignado el canal naranja se realiza el control de embarque, de resultar canal rojo, se procede al reconocimiento físico.

27. Si las incidencias detectadas en el reconocimiento físico de las mercancías no son subsanables, la intendencia de aduana de origen debe iniciar las acciones administrativas o penales que correspondan conforme a lo informado por la intendencia de aduana de salida.

Trámite del reconocimiento físico:

28. La DUA con canal rojo y sus respectivas autorizaciones especiales en original, de corresponder, se presentan ante el área que administra el régimen, para la designación del funcionario aduanero que debe realizar el reconocimiento físico.

29. El funcionario aduanero designado verifica que la documentación corresponda con la información registrada en el SIGAD. De ser conforme, procede a realizar el reconocimiento físico. Caso contrario devuelve los documentos y comunica las observaciones encontradas para la subsanación correspondiente.

30. La presentación de los documentos para el reconocimiento físico de la mercancía fuera del horario normal de atención, sábados, domingos o feriados se realiza ante el área de oficiales de aduanas, la que da cuenta del reconocimiento físico efectuado al área que administra el régimen hasta el primer día hábil siguiente, mediante un reporte diario emitido a través del SIGAD adjuntando la primera copia de la DUA diligenciada (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

31. El depósito temporal únicamente debe permitir el embarque de las mercancías amparadas en una DUA con levante; ésta condición se obtiene en el caso de canal naranja en forma automática y en el caso de canal rojo con la diligencia que autorice el levante.

32. Las labores de reconocimiento físico se efectúan las veinticuatro (24) horas del día, inclusive sábados, domingos o feriados.

33. El reconocimiento físico se efectúa en presencia del exportador y/o despachador de aduana y/o representante del depósito temporal cuando corresponda, debiendo el despachador de aduana presentar la DUA acompañada de las autorizaciones especiales de corresponder. En aquellos casos que el despachador de aduana no se presente al reconocimiento físico programado, la Administración Aduanera podrá realizarlo de oficio. En el caso de mercancías perecibles que requieran condiciones especiales de temperatura para su conservación, el funcionario aduanero puede efectuar el reconocimiento físico en lugares distintos a las áreas autorizadas por la Administración Aduanera para el reconocimiento físico dentro del depósito temporal, debiendo contar con la indumentaria adecuada para esta labor. (RIN N° 09-2015-SUNAT/5C0000-29/05/2015).

34. El funcionario aduanero determina en forma aleatoria los bultos con mercancías que debe reconocer físicamente, inclusive en el caso de contenedores que transporten un mismo tipo de mercancía declarada, en los que no es necesario la apertura o verificación de llenado del total de éstos. El mismo criterio puede aplicarse una vez abierto cada bulto y luego de reconocer las mercancías y compararlas con lo declarado, cumpliéndose con una o varias de las siguientes actuaciones: extraer muestras para el análisis químico y/o extraer etiquetas que señalen las características del producto, de ser el caso.

35. Concluido el reconocimiento físico, y de ser carga única (contenedores), el funcionario aduanero coloca el precinto respectivo y

consigna como parte de la diligencia el número de bultos reconocidos, número de precinto y de contenedor. El presente numeral es de aplicación también para el reconocimiento físico en los locales del exportador o en los designados por éste. De ser necesario, el reconocimiento físico puede efectuarse por turnos, correspondiendo al último funcionario aduanero que participa del reconocimiento diligenciar la DUA.

36. En caso que el reconocimiento físico no tenga incidencia, el funcionario aduanero registra el resultado en la casilla 10 de la DUA y en el SIGAD en el día, bajo responsabilidad.

37. Durante el reconocimiento se pueden presentar las siguientes incidencias:

Diferencias entre lo reconocido y encontrado.

- Si el funcionario aduanero constata diferencia entre lo declarado y lo reconocido, siempre que no se trate de causal de suspensión del despacho, procede a realizar las enmiendas respectivas tanto en la DUA como en el SIGAD, anotando tal situación en su diligencia.
- Mercancías de exportación prohibida o restringida.
- Si el funcionario aduanero constata o presume la existencia de mercancías prohibidas o restringidas sin autorización debe suspender el trámite de despacho o separar dicha mercancía y continuar con el despacho cuando sea posible.
- Presunción de fraude o delito.
- El local designado por el exportador no cuente con la infraestructura adecuada para el reconocimiento físico de manera eficiente y segura, para llevar a cabo la diligencia aduanera (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

38. Si el funcionario aduanero constata las incidencias de los incisos b), c) o d) del numeral precedente, debe suspender el trámite de despacho y formular el informe correspondiente al jefe del área que administra el régimen para la determinación de las acciones legales pertinentes. En caso que las incidencias sean subsanadas, el jefe del área puede disponer

la continuación del despacho, ante lo cual el funcionario aduanero deja constancia del hecho en su diligencia(RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

39. Sin perjuicio de lo establecido en los numerales precedentes, es de aplicación para el reconocimiento físico lo previsto en el Procedimiento Reconocimiento Físico de Mercancías - Extracción y Análisis de muestras (INTA-PE.00.03) en lo que no se oponga, inclusive cuando las mercancías requieran análisis químico (extracción de muestras), lo cual no interrumpe el despacho.

40. Culminado el reconocimiento físico, se devuelve al despachador de aduana la DUA con datos provisionales debidamente diligenciada, quedando en poder del funcionario aduanero la primera copia de la DUA, y procediendo al registro de la diligencia en el SIGAD, así como la fecha y hora en la que se entregó la DUA diligenciada.

41. La responsabilidad del funcionario aduanero encargado de realizar el reconocimiento físico se circunscribe a los bultos/mercancías reconocidas y culmina una vez efectuada dicha diligencia, quedando las mercancías bajo responsabilidad del depósito temporal o del exportador, para su respectivo traslado y embarque.

Del embarque:

42. Las mercancías deben ser embarcadas dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de numeración de la DUA.

43. En los embarques por vía aérea correspondiente a mercancías amparadas en una DUA que por problema de espacio en la aeronave sean embarcadas en diferentes aeronaves se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Corresponder a un mismo depósito temporal.

- b. En la transmisión de la información complementaria debe consignar en el campo tipo de despacho (TIPO\_DESPA en el ADUAHDR1) el código 20 para los casos de una exportación desdoblada en embarques en diferentes aeronaves.
- c. Transmitir todos los manifiestos de carga correspondientes a la misma DUA en el archivo DUAMAN01.TXT.
- d. Consignar en la casilla 3.2 de la DUA el último manifiesto de carga. Estar amparada la salida de la totalidad de la mercancía consignada en la DUA en un solo documento de transporte.

La fecha de embarque que se indica en los datos generales de la DUA debe corresponder a la del último embarque realizado, la cual sirve de base para el cómputo establecido para la regularización de la exportación.

44. Los depósitos temporales bajo responsabilidad transmiten la relación detallada de los contenedores, pallets y/o bultos sueltos a embarcarse, consignando el número de la DUA, fecha de numeración y canal de control; también transmite el número de precinto siempre que no se trate de bulto suelto, pallet o granel. En caso de mercancías que no ingresan a un depósito temporal, el exportador, el consignante o el despachador de aduana transmite la relación detallada (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016).

45. El SIGAD valida dicha información y de ser conforme numera la autorización de embarque por bulto, caso contrario comunica los motivos del rechazo por el mismo medio.

46. Los depósitos temporales son responsables de las mercancías hasta su entrega al transportista para su embarque, debiendo verificar previamente el cumplimiento de las formalidades aduaneras. Los exportadores son responsables cuando el embarque se efectúa directamente desde el local designado por éstos. En todos los casos la mercancía debe acompañarse de la relación detallada debidamente autorizada para los controles que correspondan (RIN N° 09-2015-SUNAT/5C0000-29/05/2015).

47. Antes del embarque, el funcionario aduanero puede verificar en forma aleatoria los contenedores, pallets y/o bultos sueltos, previa evaluación de la información contenida en la relación detallada. (RSNAA N°00118-2014/SUNAT/300000-27/03/2014)

48. Si como resultado de la verificación indicada en el numeral precedente se constata que los bultos, pallets y/o contenedores se encuentran en mala condición exterior, o que existan indicios de violación de los sellos o precintos de seguridad, o diferencia con lo declarado (marcas y/o contramarcas de la mercancía), previa comunicación al Área de Oficiales, el funcionario aduanero designado notifica al despachador de aduanas a efectos de realizar la verificación física de las mercancías. De ser conforme la verificación física de las mercancías, el funcionario aduanero autoriza la salida de las mercancías; caso contrario emite el informe respectivo para la aplicación de las acciones legales que correspondan, debiendo comunicar este hecho al área que administra el régimen de exportación en el día o al día hábil siguiente de efectuada la verificación.(RSNAA N°00118-2014/SUNAT/300000-27/03/2014)

49. El transportista verifica el embarque de las mercancías e informa a la Administración Aduanera con la transmisión del manifiesto de carga; en las vías terrestre y fluvial, anota en la casilla 14 de la declaración de exportación, bajo responsabilidad, la cantidad de bultos efectivamente embarcados, peso bruto total, fecha y hora en que termina el embarque, y la firma y sello correspondiente. Tratándose de mercancías no sujetas a reconocimiento físico y transportadas en contenedores, adicionalmente consigna los números, marcas y precintos que las identifiquen.(RSNAA N°00118-2014/SUNAT/300000-27/03/2014)

50. En el caso de embarques parciales por vía terrestre, adicionalmente, el funcionario aduanero registra en la casilla 11 de la DUA, el nombre del transportista que realiza el traslado, así como el número de matrícula del vehículo y cantidad de bultos transportados.

51. En las intendencias de aduana de frontera, las exportaciones de mercancías por vía terrestre deben realizarse a través de vehículos debidamente autorizados, según lo dispuesto en el procedimiento general de Manifiesto de Carga.

Control de embarque de mercancías por intendencia de aduana distinta a la de numeración de la DUA:

52. El transportista debidamente autorizado, el agente de carga internacional, o el despachador de aduana, presenta ante los puestos de control, agencias aduaneras o intendencias de aduana de salida, la declaración con levante autorizado para la revisión de la documentación o control de embarque. (RSNAA N°00118-2014/SUNAT/300000-27/03/2014)

53. El funcionario aduanero designado revisa la documentación presentada y en forma aleatoria puede verificar que los bultos, sellos y precintos de seguridad se encuentren en buenas condiciones. De efectuar la verificación y encontrar todo conforme, consigna en la casilla 11 de la declaración la cantidad de bultos o contenedores, la fecha y hora en que culmina la verificación, el número de matrícula del vehículo cuando se trate de la vía terrestre y su firma y sello. De efectuar únicamente la revisión de la documentación, consigna de manera inmediata en la casilla 11 de la declaración la fecha y hora en que se realiza esta diligencia, registrando además su firma y sello. (RSNAA N°00118-2014/SUNAT/300000-27/03/2014)

54. De constatarse que los bultos y/o contenedores se encuentran en mala condición exterior, o que existan indicios de violación de los precintos, el funcionario aduanero emite el informe respectivo a su jefe inmediato para que se efectúe el reconocimiento físico de las mercancías. De verificarse que la mercancía corresponde a la consignada en la documentación presentada, se procede conforme al numeral anterior.

55. En caso de haber incidencias, el funcionario aduanero emite un informe a su jefe inmediato, inmoviliza la mercancía que se encuentre en situación

irregular mediante acta de inmovilización y remite todo lo actuado a la intendencia de aduana respectiva para la evaluación del caso y las acciones legales que correspondan.

56. Concluido el embarque de las mercancías, el funcionario aduanero entrega la declaración al despachador de aduana y registra en el SIGAD la fecha de embarque; en el caso de las vías marítima y aérea este registro se puede realizar consultando la información transmitida en el manifiesto de carga.(RSNAA N°00118-2014/SUNAT/300000-27/03/2014)

57. Posteriormente, el despachador de aduana presenta la DUA ante el Área que administra el régimen para su regularización.

De la regularización del régimen:

58. La regularización del régimen se efectúa mediante la transmisión de los documentos digitalizados que sustentan la exportación y de la información complementaria de la DUA, y en aquellos casos que la Administración Aduanera lo determine, adicionalmente se debe presentar físicamente la DUA (40 y 41) y la documentación que sustenta la exportación, a satisfacción de la autoridad aduanera. En la transmisión de la información complementaria de la DUA, el despachador de aduana puede desdoblar o abrir series, y rectificar la subpartida nacional, cantidad y valor; siempre y cuando la mercancía se encuentre declarada en la DUA (40). La transmisión de los documentos digitalizados puede ser modificada por el despachador de aduana vía electrónica en forma automática hasta antes de la transmisión de la información complementaria de la DUA. Las especificaciones técnicas para la digitalización de documentos se rigen por lo dispuesto en el anexo 5 del presente procedimiento, que se encuentra publicado en el portal electrónico de la SUNAT ([www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)). (R.S.N.A.A. N° 335-2009/SUNAT/A-20/07/2009).

59. El número del RUC, nombre o razón social del exportador o consignante, y la descripción de la mercancía no puede diferir entre la consignada en la DUA (40) y la información complementaria (DUA

41). Cuando se trate de errores al consignar el número del RUC, el despachador de aduana debe solicitar la rectificación mediante expediente adjuntando la documentación sustentatoria pertinente. La rectificación de la descripción de la mercancía declarada en la DUA (40) se solicita mediante expediente, el cual debe ser presentado por el despachador de aduana en la intendencia de aduana respectiva adjuntando como sustento la siguiente documentación:

- a) Cuando se trate sólo de errores de descripción de mercancía en cuanto a calidad, composición y otras especificaciones que no alteren la naturaleza de la mercancía o que no signifiquen cambio de la sub partida arancelaria nacional: declaración jurada del exportador, factura, documento de transporte, guía de remisión cuando corresponda y otros que contengan información que sustenten lo solicitado.
- b) En los demás casos, adicional a lo señalado en el inciso anterior:
  - Impresión del documento oficial de ingreso electrónico numerado en la aduana del país de destino, o;
  - Copia del documento oficial de ingreso correspondiente que haya sido numerado en la aduana del país de destino, legalizada ante la cámara de comercio o el consulado o por notario público.
  - Copia de la autorización o permiso del sector competente, en caso de mercancías restringidas emitido hasta la fecha de embarque, salvo que la normatividad de la entidad competente disponga que la referida documentación se emita en un momento distinto.

Si los documentos citados se encuentran en otro idioma, se debe presentar su traducción al castellano. De encontrarse conforme la información, el funcionario aduanero designado dentro del plazo de cinco (5) días hábiles computados a partir del día siguiente de la presentación del expediente, registra en el SIGAD la rectificación de la descripción de la mercancía y de corresponder apertura la serie en la DUA; notifica al despachador de aduana para que proceda con la regularización del régimen de acuerdo a lo previsto en el presente procedimiento. De no ser conforme lo solicitado, se emite y notifica el acto administrativo correspondiente.(RIN N° 09-2015-SUNAT/5C0000-29/05/2015).

60. El despachador de aduana en la transmisión de la información complementaria de la DUA debe enviar a nivel de serie, el número y serie de la DUA precedente (Admisión temporal para reexportación en el mismo estado o Admisión temporal para perfeccionamiento Activo).

61. Para efecto de la regularización del régimen, prevalece el peso recibido por el depósito temporal o el proporcionado por el exportador según corresponda, respecto al peso consignado en el documento de transporte.(R.S.N.A.A. N° 335-2009/SUNAT/A-20/07/2009)

62. Recibida la información, el SIGAD valida los datos de la exportación; de ser conforme, se acepta la información complementaria de la DUA para su reimpresión con la correspondiente fecha y hora, y se determina si la regularización del régimen se da con la sola transmisión de la información complementaria "Regularizado" o si requiere adicionalmente de la presentación física de los documentos que sustentan la exportación "Presentación Física De Documentos". Caso contrario, envía los motivos del rechazo por el mismo medio al despachador de aduana para que efectúe las correcciones pertinentes.

63. La regularización del régimen se configura conforme a lo señalado en el numeral 58 precedente; en tal sentido, la aceptación por el SIGAD y/o la aceptación de los documentos presentados cuando corresponda, constituyen el fin del plazo de treinta (30) días calendario. En caso la regularización del régimen se efectúe fuera del plazo antes señalado el exportador incurre en la infracción tipificada en el numeral 5), inciso c) del artículo 192º de la Ley.

64. Transcurridos ciento ochenta (180) días calendario contados a partir del día siguiente de la numeración de la declaración, sin que se haya efectuado la regularización del régimen, se considera concluido el trámite de exportación, sin que ello signifique la regularización del régimen, ni el derecho a los beneficios tributarios o aduaneros aplicables a la exportación

y sin perjuicio que el exportador pueda regularizar la declaración de exportación definitiva(RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016).

Regularización con presentación y revisión de documentos:

65. El despachador de aduana presenta al Área que administra el régimen la DUA con la información definitiva, la DUA con las constancias de lo efectivamente embarcado por el transportista y la documentación exigible señalada en la Sección VI del presente procedimiento, en forma legible, sin borrones ni enmendaduras por cada declaración de exportación definitiva y debidamente foliados.

66. El funcionario aduanero encargado recibe las declaraciones y los documentos sustentatorios, ingresando esta información al SIGAD para efectos de la emisión de la guía entrega de documentos (GED), por cada DUA recibida, la que contiene la siguiente información: fecha y hora de recepción, número de la DUA, número correlativo autogenerado por el sistema, código del despachador, código del funcionario aduanero encargado y relación de los documentos recibidos. La copia de la GED se entrega al despachador de aduana y el original se adjunta a la documentación correspondiente.

67. El funcionario aduanero designado para la revisión de los documentos recibe la documentación procediendo en forma inmediata, por orden de llegada y en el día a verificar que la documentación que se adjunta corresponda a la información registrada en el SIGAD y que la clasificación arancelaria de la mercancía sea la correcta. De ser conforme la información, el funcionario aduanero registra la aceptación en el SIGAD, acción que constituye la regularización del régimen.

68. Si se detecta alguna inconsistencia entre lo transmitido electrónicamente y la documentación presentada, el funcionario aduanero consigna en la GED los motivos de su rechazo en forma detallada, ingresando dicha información al SIGAD. En caso que el motivo de rechazo obedezca a errores en los documentos digitalizados, en la GED se

comunica al despachador de aduana que se encuentra habilitada la opción en el sistema para que proceda a la rectificación del o de los archivos. La habilitación para rectificar los documentos digitalizados se mantiene vigente hasta la rectificación por parte del despachador de aduana o hasta en vencimiento del plazo de 180 días calendario contados a partir del día siguiente de la numeración de la DUA (40) sin que se haya efectuado la regularización del régimen. (R.S.N.A.A. N° 335-2009/SUNAT/A-20/07/2009)

69. El funcionario aduanero entrega al despachador de aduana la GED y DUA rechazada e ingresa al SIGAD el código del despachador y la fecha y hora en la que es notificado, como constancia del mismo.

70. El despachador de aduana subsana las observaciones planteadas dentro del plazo establecido en el literal c) numeral 36 de la Sección VI del precedente; en caso contrario, el exportador incurre en la infracción tipificada en el numeral 5), inciso c) del artículo 192º de la Ley. Para tal efecto, el despachador de aduana puede presentar, conjuntamente con la documentación, la liquidación de cobranza debidamente cancelada por la multa correspondiente, a fin de que se proceda a la recepción, verificación y registro de aceptación en el SIGAD.

71. Concluida la regularización se devuelven los documentos presentados al despachador de aduana, quién en señal de conformidad firma la GED como cargo de recepción. La persona asignada procede con el registro en el SIGAD.(R.S.N.A.A. N° 335-2009/SUNAT/A-20/07/2009)

Rectificación de la DUA con posterioridad a la transmisión de los datos complementarios y antes de la regularización del régimen:

72. El declarante puede rectificar (incluir o modificar) vía transmisión electrónica los datos consignados en la DUA (41); tratándose de errores que constituyen infracción la rectificación está condicionada al previo pago de la multa, debiendo transmitir en el envío de la rectificación el archivo de autoliquidación (DUADOCAS).

La rectificación del código del régimen de Reposición con Franquicia Arancelaria o del procedimiento simplificado de Restitución de Derechos Arancelarios debe ser solicitada mediante expediente, y sólo procede siempre que en la declaración de exportación (40) conste alguna expresión que manifieste la voluntad de acogerse a dicho régimen o procedimiento. Tratándose de rectificación de los documentos digitalizados, el despachador de aduana la solicita mediante expediente a efecto que el funcionario aduanero le habilite el acceso al sistema para la rectificación del archivo transmitido, situación que le es comunicada al despachador de aduana mediante notificación. Cuando la rectificación corresponda a la descripción de la mercancía, esta se realiza conforme a lo establecido en los incisos a) y b) del numeral 59 precedente (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016).

Rectificación de la DUA posterior a la regularización del régimen:  
73. Con posterioridad a la regularización del régimen, la rectificación de los datos consignados en la DUA o de los documentos digitalizados se solicita mediante expediente debidamente sustentado, en los casos que el error constituya infracción se debe adjuntar la autoliquidación de multa debidamente cancelada. De ser conforme, el funcionario aduanero rectifica los datos de la DUA en el SIGAD, tratándose de rectificación de los documentos digitalizados el funcionario aduanero habilita el sistema para que el despachador de aduana transmita la rectificación del documento digitalizado dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación. (R.S.N.A.A. N° 335-2009/SUNAT/A-20/07/2009). Cuando la rectificación corresponda a la descripción de la mercancía, esta se realiza conforme a lo establecido en los incisos a) y b) del numeral 59 precedente. (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016).

74. La inclusión o modificación de los regímenes precedente de admisión temporal con posterioridad a la regularización del régimen de exportación procede siempre y cuando el embarque se haya realizado dentro del plazo del régimen de admisión temporal y adjunte la liquidación de cobranza

cancelada por la infracción tipificada en el artículo 192° inciso b) numeral 6 de la Ley.

75. La inclusión o rectificación del régimen de reposición de mercancías con franquicia arancelaria o del código del procedimiento simplificado de restitución de derechos arancelarios con posterioridad a la regularización del régimen procede cuando en la declaración de exportación (40) conste alguna expresión que manifieste la voluntad de acogerse a dicho régimen o procedimiento (RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000 -26/02/2016).

76. Son modificables aquellas DUAs regularizadas que producto de revisiones posteriores por parte de la autoridad aduanera, afecten el interés fiscal.

77. El despachador de aduana presenta la solicitud de rectificación de la declaración de exportación producto de la emisión de notas de crédito o de débito ante el área de exportación, adjuntando estos documentos, los cuales deben cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Pago. De encontrarse conforme, la intendencia de aduana autoriza la rectificación de la declaración de exportación y notifica al despachador de aduana. De no ser conforme, emite y notifica el acto administrativo correspondiente. Si la rectificación solicitada se encuentra sustentada con nota de crédito y la empresa exportadora ha percibido indebidamente la restitución de derechos arancelarios, debe presentar la liquidación de cobranza que evidencie la cancelación del monto a devolver incluyendo los intereses legales computados desde la fecha en que se hizo efectivo el cobro de la restitución de derechos hasta la fecha de cancelación. De no adjuntar dicha liquidación de cobranza, se le notifica a efectos de que cumpla con presentarla dentro del plazo de diez (10) días hábiles. En los casos que la nota de crédito o de débito ampare más de una factura comercial y más de una declaración de exportación, además de los requisitos establecidos por el Reglamento de Comprobantes de Pago, las notas de crédito o débito deben contener la siguiente información: número de la declaración, de la factura comercial y de serie,

así como el monto de la diferencia del valor FOB.(RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000- 26/02/2016).

DUA dejada sin efecto:

78. En el caso que la mercancía no haya sido embarcada, los despachadores de aduana dejan sin efecto la DUA asignada a canal naranja o la asignada a canal rojo diligenciada vía transmisión electrónica. El SIGAD comunica por el mismo medio la aceptación o rechazo del envío, eliminándose como consecuencia la transmisión de la recepción de la carga por parte del depósito temporal.

79. La declaración de exportación asignada a canal rojo que no haya sido reconocida físicamente debe ser dejada sin efecto en el SIGAD con la presentación de un expediente, previa verificación de la mercancía.

Cuando se trate de mercancías con solicitud de embarque desde el local designado por el exportador, la Administración Aduanera puede disponer su verificación. Si como resultado de la verificación, la mercancía encontrada no corresponde a lo declarado, el funcionario aduanero emite el informe respectivo para la aplicación de las acciones legales que correspondan(RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016).

80. El responsable del depósito temporal o del local designado por el exportador permite el retiro de la mercancía, previa verificación en el portal institucional de la SUNAT que la DUA ha sido dejada sin efecto por la Administración Aduanera. Opción: Operatividad aduanera / despacho / Exportación definitiva – ED / Por DUA Exportación 40 (anuladas).(RIN N° 03-2016-SUNAT/5F0000-26/02/2016)

81. La Administración Aduanera mediante el SIGAD, deja sin efecto la DUA sin canal de control cuyo plazo para embarcar se encuentre vencido.

### **2.2.2.1. Número de Clientes**

#### **Modelo de Calidad de Servicio**

Según (Tschohl, 2008) , Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.

Servir es vender , almacenar, entregar , pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión entre los empleados, los ajustes, la correspondencia , la facturación, la gestión del crédito, las finanzas y la contabilidad, la publicidad, las relaciones publicas y el procesamiento de datos. En todas las actividades realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio, ya que en última instancia, todas ellas repercutirán en el nivel de calidad real o serán percibidas en los productos comprados por los clientes.

Servicio implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer de nuevo negocios con ella.

Un buen servicio produce ahorros de la siguiente manera: los empleados mejoran la prestación del servicio y, en consecuencia; previenen la insatisfacción y las quejas. Esto reduce o elimina los costos relacionados con la corrección de los problemas, como serian, por ejemplo, los gastos de personal propios de un departamento de relaciones con la clientela más grandes. Además, el servicio ahorra gastos en el área de marketing porque es más fácil y más barato, vender a los clientes actuales, que están satisfechos con la empresa, que a simples prospectos.

El buen servicio reduce drásticamente el número de clientes perdidos (que deben ser reemplazados). El mal servicio es responsable de 40 por ciento de las pérdidas de clientes, de acuerdo con un estudio realizado por la organización de consultores empresariales Booz, Allen & Hamilton y cuyos resultados se dieron a conocer en 1990.

Expectativas de los clientes: este es un concepto muy importante. Un problema muy común al iniciar la planificación del sistema del servicio es determinar cuál es el nivel de expectativas de los clientes. Una organización debe conocer cuál es el nivel de sus clientes por la siguiente razón: haga menos de lo que los clientes esperan y el servicio será malo; haga exactamente lo que sus clientes esperan y el servicio será bueno; pero haga más de lo que los clientes esperan, y el servicio será percibido como algo superior.

Los beneficios de la calidad del servicio, que analizaremos con detalle más adelante en este libro, se pueden resumir en la siguiente lista:

- Los clientes se vuelven más leales, lo que incrementará la participación de mercado y los niveles de rentabilidad en relación con las ventas.
- Se incrementan las ventas y los beneficios.
- Se hacen ventas más frecuentemente. Ventas más grandes. EL monto de los pedidos se incrementa. Mayor repetición de pedidos.
- Clientes de mayores volúmenes de compra y más clientes nuevos.
- Ahorros en los presupuestos de marketing, publicidad y promoción de ventas.
- Menos quejas en un entorno receptivo a las mismas. Más quejas atendidas y resueltas. Mayor retención de clientes.
- Reputación positiva para la empresa.
- Diferenciación
- Mejor moral en los empleados e incremento de la productividad, dado que los clientes responden positivamente a sus iniciativas.

- Mejora de las relaciones entre los empleados e incremento de la productividad, dado que los clientes responden positivamente a sus iniciativas.
- Más bajos niveles de quejas, absentismos y tardanza por parte de los empleados.
- Menor rotación del personal.

Según (Mora, 2010) El servicio al cliente es el lazo de unión entre los procesos de logística y mercadeo, porque, al final, el resultado del sistema logístico es el servicio al cliente. La clave radica en administrar las dos ramas, mercadeo y logística, de tal manera que se maximice el aumento del prestigio a través del servicio al cliente mientras se sigue buscando una ventaja en los costos.

Algunas veces se insinúa que la función de servicio al cliente consiste en suministrar facilidad de tiempo y espacio en el traspaso de bienes y servicios entre el comprador y el vendedor. Administrar el servicio al cliente no es un proceso simple, para cada actividad se requiere definir con precisión la estrategia y los objetivos.

Entre estos factores se pueden incluir, por ejemplo, frecuencia y confiabilidad de los despachos, niveles de almacenamiento y tiempo del ciclo de pedido, ya que ellos influyen en la disponibilidad.

Parámetros del servicio al cliente:

- Calidad: Velocidad de respuesta, errores, reclamos, precisión de información, cumplimiento según contrato.
- Confiabilidad: Tiempos completos, consistencia, disponibilidad de producto, sin errores de administración.
- Flexibilidad: Respuesta a emergencias, adaptabilidad a necesidades particulares, conectar los flujos, satisfacción de eventualidades.

El valor para el cliente está representado por la suma de beneficios recibidos y por los costos en que incurre para adquirir un producto o

servicio. Los beneficios se agregan a esa suma en la medida en que el producto o servicio mejore el desempeño o la experiencia del cliente.

En realidad, podría decirse que el servicio al cliente está determinado esencialmente por la interacción de todos esos factores que afectan el proceso de poner los productos a disposición del comprador.

Muchos expositores han definido diversos elementos del servicio al cliente, los más recurrentes parecen ser:

- Tiempo del ciclo de pedidos.
- Consistencia y confiabilidad de las entregas.
- Disponibilidad de inventario.
- Limitación del tamaño de los pedidos.
- Comodidad al efectuar los pedidos.
- Tiempo de despacho y flexibilidad.
- Procedimientos y exactitud en la facturación.
- Procedimientos de reclamos.
- Estado de los productos.
- Visitas de vendedores.
- Información sobre el estado del pedido.
- Asistencia después de las ventas.

En cualquier situación particular producto/mercado, algunos de estos elementos serán más importantes que otros y puede haber otros factores distintos a los enumerados anteriormente que tengan importancia en un mercado específico. En realidad, es fundamental considerar el servicio al cliente en términos de distinguir los requisitos de los diferentes segmentos del mercado y no existe una lista de elementos universalmente apropiados; la empresa dará una importancia diferente a los distintos elementos de servicio de acuerdo con cada uno de los mercados que abastezca.

Evaluar el clima del servicio al cliente

En el ansia por desarrollar una estrategia de servicio al cliente, sería un error centrarnos exclusivamente en dimensión «externa» del servicio; por

ejemplo, las percepciones de los clientes. De igual importancia es la dimensión «interna»; por ejemplo, ¿cómo ven el servicio nuestra gente, nuestros administradores, nuestros trabajadores?, ¿comparten ellos el mismo concepto y la misma definición del servicio que tienen nuestros clientes?



**Figura 11:** El servicio al cliente es perceptible

Fuente: (Mora, 2010)

Esta carencia de valores compartidos puede influir en la empresa de muchas formas y especialmente en su enfoque del servicio al cliente. Una forma viable para evaluar el «clima» del servicio al cliente dentro de la empresa es la de tomar la temperatura por medio de una encuesta entre los empleados. Esta técnica que ha sido desarrollada empieza por identificar a todo ese personal que tiene influencia, directa o indirecta, sobre el servicio al cliente. Un instrumento útil en este caso, es el de tomar en cuenta el ciclo completo «desde que se hace el pedido hasta que se paga» y asegurarse de que se hayan identificado todas aquellas personas, pertenecientes a cada uno de los diferentes departamentos, que tienen influencia en el proceso de los pedidos. El punto central de la encuesta debe basarse en las percepciones que estas personas claves tienen del

servicio: ¿Qué es lo que ellos piensan que es importante para los clientes y qué piensan de la forma en que se lleva a cabo el servicio?

Dentro de la función logística, un paso bastante práctico es el de instituir el equivalente a un círculo de calidad. Un tal esquema podría incluir una revisión del ciclo total de procesamiento de pedidos y facturación y una selección de individuos en todos los departamentos o secciones involucrados. Este grupo se reuniría por lo menos una vez a la semana con el propósito expreso de buscar formas de mejorar el servicio al cliente, cualquiera que sea su origen. Otra labor que podría provechosamente asignársele a este grupo es la de manejar todas las quejas de los clientes relacionadas con el servicio. Un programa educativo para toda la empresa debería desarrollarse para apoyar todas estas iniciativas.

Un número cada vez mayor de organizaciones han llegado a reconocer el papel clave que los programas educativos dentro de la empresa pueden tener para el desarrollo de un sentido de valores compartidos. Además, puesto que es un dogma de la psicología, el que un cambio de actitud debe preceder a un cambio de comportamiento, los programas educativos pueden conducir a un mejor desempeño real. Uno de los mejores ejemplos de reciente ocurrencia es el de British Airways que con su campaña «la gente está primero» logró un cambio significativo en el comportamiento de sus empleados y por consiguiente en el desempeño de la empresa en el mercado.

#### **2.2.2.2. Transferencia de Bienes**

##### **Proceso de Exportación del Orégano**

La empresa Especerías Andinas E.I.R.L. realiza sus operaciones de comercio internacional desde el año 2015, exportando la especia orégano a países como Chile, Italia, Brasil y Argentina. La exportación en la empresa sigue el siguiente procedimiento:



**Figura 12:** Etapas del proceso logístico de transporte internacional de mercancías.

Fuente: (Figueroa, 2013)

EL envasado, a término del procesamiento del orégano, continua con el envasado para su despacho. Según el caso, la exportación con destino al país Chileno se efectúa en camión abierto que puede alcanzar a pesar 10, 000 kg neto de orégano envasado en sacos de polipropileno de 20kg. o 25kg.c/u y las exportaciones a los demás destinos como Italia, Brasil y Argentina es realizado en contenedores de 20 pies o 40 pies dependiendo del pedido del cliente, envasado en sacos de papel kraft doble de 12.5kg. C/u. En ambos casos, el orégano es prensado en paquetes de 3 unidades para que cumpla con la cantidad de volumen del pedido solicitado por el importador.

Asimismo, la empresa exportadora contrata los servicios del agente de aduanas José Luis Díaz; quien, es responsable del trámite de exportación ante Sunat, contratación del transporte interno, servicios del almacén temporal y contratación del transporte internacional. Los documentos que el agente de aduanas en coordinación con la administración de Especerías Andinas EIRL debe tener son: Factura de exportación, Manifiesto internacional de carga (MIC), guía de remisión del remitente, declaración aduanera de mercancías (DAM), certificado de origen y certificado fitosanitario.

El certificado de origen y certificado fitosanitario es tramitado mediante la página de la VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior). Respecto al certificado fitosanitario, un responsable de SENASA realiza un análisis del orégano mediante una muestra del 5% aprox. de la cantidad de exportar, si la calidad del orégano es conforme se emite el certificado fitosanitario.

Después, el despachador de aduana; una vez llenado el contenedor procede a ingresar la mercadería a un depósito temporal para la asignación de canal de control (naranja o rojo) de la DAM. Al término de la recepción total de la mercancía, el depósito temporal debe llenar un registro electrónico en el cual debe consignar la fecha y hora del ingreso total de la mercancía así como la fecha, hora y nombre del despachador de aduana que presenta la DUA. Posteriormente, en un plazo de 2 horas desde la recepción total de la mercancía o presentación de la DUA; transmite la información de la mercancía recibida a la intendencia de aduana respectiva para ser validada por el SIGAD. La conformidad otorgada por el SIGAD a la transmisión de los datos de la recepción de la mercancía efectuada por el depósito temporal o despachador de aduana según corresponda, es comunicada al depósito temporal o al despachador de aduana.

Consiguientemente, el funcionario aduanero encargado recibe las declaraciones y los documentos sustentatorios, ingresando esta información al SIGAD para efectos de la emisión de la guía entrega de documentos (GED) por cada DUA recibida, la que contiene la siguiente información: fecha y hora de recepción, número de la DUA, número correlativo autogenerado por el sistema, código del despachador, código del funcionario aduanero encargado y relación de los documentos recibidos. La copia de la GED se entrega al despachador de aduana y el original se adjunta a la documentación correspondiente.

Asimismo, el personal encargado del depósito temporal debe estampar el sello de admitido o ingresado en la casilla 13 de la DUA, como constancia de ingreso a dicho recinto, consignando adicionalmente la cantidad de

bultos y peso de la mercancía recibida; otorgando su visado por la veracidad de la información que suscribe. Para el caso de mercancías transportadas en contenedores, debe consignar el número y marca del contenedor y el número de los precintos de seguridad en la casilla 9 de la DUA. También, consigna el canal de control en la casilla 7.38.

En caso, sea la DUA asignada a canal naranja es devuelta al despachador de aduana por el depósito temporal quedando en su poder la segunda copia de la DUA. Cuando es canal rojo, se presentan ante el área que administra el régimen, para la designación del funcionario aduanero que debe realizar el reconocimiento físico. Luego de concluir el reconocimiento físico de la carga única (contenedores), el funcionario aduanero coloca el precinto respectivo y consigna como parte de la diligencia el número de bultos reconocidos, número de precinto, número de contenedor para devolver al despachador de aduana la DUA con datos provisionales debidamente diligenciada, quedando en poder del funcionario aduanero la primera copia de la DUA y procediendo al registro de la diligencia en el SIGAD, así como la fecha y hora en la que se entregó la DUA diligenciada.

El depósito temporal únicamente debe permitir la salida para el embarque de las mercancías amparadas en una declaración con levante; esta condición se obtiene en el caso de canal naranja en forma automática y en el caso de canal rojo con la diligencia que autorice el levante. El plazo para el embarque es de 30 días desde la numeración de la declaración.

### **Características del producto para el despacho**

- En contenedor de 20 pies
  - Capacidad del contenedor : hasta 7,500 kg
  - Peso: Bolsas de 12.5 Kg.
  - Material: En papel Kraft doble prensado.
  - Volumen por contenedor:600 bolsas

- En contenedor de 40 pies
  - Capacidad del contenedor: hasta 15,000 kg.
  - Peso: Bolsas de 12.5 Kg.
  - Material: En papel Kraft doble prensado.
  - Volumen por contenedor: 1,200 bolsas.
  
- En camión abierto
  - Capacidad del contenedor: hasta 10,000 kg.
  - Peso: Sacos de 20Kg. y 25 Kg.
  - Material: Sacos de polipropileno.
  - Volumen por contenedor: 500 sacos (20 kg. c/u) y 400 sacos (25 kg. c/u).

### **Tipos de Contenedores para el Orégano**

- 20 Pies Standard 20' x 8' x 8'6"

Descripción: Disponible para cualquier carga seca normal. Ejemplos: bolsas, pallets, cajas, tambores, etc.

Tara: 2300 kg / 5070 lb

Carga Max: 28180 kg/62130 lb

Max. P.B.:30480 kg/67200 lb

#### Medidas Internas

Largo: 5898 mm / 19'4"

Ancho: 2352 mm / 7'9"

Altura: 2393 mm / 7'10"

#### Medidas Apertura de Puerta

Ancho: 2340 mm / 7'8"

Altura: 2280 mm / 7'6"

Capacidad Cub.: 33,2 m<sup>3</sup> / 1172 ft<sup>3</sup>

- 40 Pies Standard 40' x 8' x 8'6"

Descripción: Disponible para cualquier carga seca normal. Ejemplos: bolsas, pallets, cajas, tambores, etc.

Tara: 3750 kg / 8265 lb

Carga Max: 28750 kg / 63385 lb

Max. P.B.: 32500 kg / 71650 lb

#### Medidas Internas

Largo: 12032 mm / 39'6"

Ancho: 2352 mm / 7'9"

Altura: 2393 mm / 7'10"

#### Medidas Apertura de Puerta

Ancho: 2340 mm / 7'8"

Altura: 2280 mm / 7'6"

Capacidad Cub.: 67,7 m<sup>3</sup> / 2390 ft<sup>3</sup>

#### Vías de Exportación del Orégano

(Salas, 2016). La exportación del orégano para todos los países de destinos tienen dos principales formas de llegar a su destino, realizando una pequeña investigación con entrevistas dirigidas a las empresas exportadoras y la Cámara de Comercio de Tacna, con la finalidad de verificar las vías utilizadas para la exportación del orégano, se pudo identificar dos formas legalmente que se describirá a continuación.

- Vía Terrestre

En esta forma normalmente se trata de suministrar a los países de latino américa, en particular de Tacna las empresas exportadoras comercian atreves del país vecino de chile también como consumidor. Pasa a ser un país de tránsito ya que por el pasa el orégano para llegar a Argentina, Paraguay y por ultimo a abastecer a la parte de sur de Brasil. La vía terrestre solo es usada para la parte más sur de América, esto puede tardar días de viaje para poder llegar a su destino.

Se tiene que mencionar que por la vía terrestre se encuentra la salida por la frontera con Bolivia, por la cual no se puede medir las cantidades, ya que no existe un control adecuado. Por este medio se llega a suministrar a gran parte de los países de América del Sur.

- **Vía Marítima**

Esta vía es la más usada por los exportadores de orégano, primero es llevado a las empresas puertearías de Chile más específicamente a la ciudad de Arica, de la cual el orégano sale para los diferentes países como la más cercanas Ecuador, Colombia, Panamá y Honduras. Panamá se convierte en un país de tránsito ya que es el que enlaza a nuestro orégano con los mercados de Puerto Rico y Brasil para su abastecimiento de la zona norte del país.

Otra de las rutas es por el puerto callao en la ciudad de Lima, aunque no es muy usada por los exportadores de Tacna.

### **Reglas Incoterms 2010**

Según (Camara de Comercio Internacional, 2013). Las reglas Incoterms explican un conjunto de términos comerciales de tres letras que reflejan usos empresariales en los contratos de compraventa de mercancías. Las reglas Incoterms describen principalmente las tareas, costes y riesgos que implica la entrega de mercancías de los vendedores a los compradores.

Las reglas Incoterms, las reglas de ICC para el uso de términos comerciales nacionales e internacionales, facilitan la administración de los negocios globales. La referencia a una regla Incoterms 2010 en el contrato de compraventa define con claridad las obligaciones respectivas de las partes y reducen el riesgo de complicaciones jurídicas.

Incoterms 2010											
Modalidad de transporte	Mercancía acondicionada para su venta	La carga en el almacén del vendedor	Transporte interior en origen	Formalidades aduaneras de exportación	Gastos manipulación en origen	Transporte principal	El seguro de la mercancía	Gastos manipulación de destino	Formalidades aduaneras de importación	Transporte interior en destino	Entrega de la mercancía al comprador
EXW	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Polivalente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
FCA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Polivalente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
FAS	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Marítimo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
FOB	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Marítimo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CPT	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Polivalente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CIP	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Polivalente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CFR	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Marítimo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CIF	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Marítimo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DAT	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Polivalente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DAP	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Polivalente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DDP	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Polivalente	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

© 2010 Cámara de Comercio Internacional CCI

Vendedor
  Comprador
  Vendedor / Comprador

**Figura 13:** Incoterms 2010

Fuente: (Comercio y Aduanas.com.mx, 2014)

Clasificación de las 11 reglas Incoterms 2010:

(Camara de Comercio Internacional, 2013). Las once reglas Incoterms 2010 se presentan en dos grupos diferentes.

Reglas para cualquier modo o modos de transporte:

- EXW En Fábrica
- FCA Franco Transportista
- CPT Transporte Pagado hasta
- CIP Transporte y Seguro Pagados hasta
- DAT Entregada en Terminal

- DAP Entregada en Lugar
- DDP Entregada Derechos Pagados

Reglas para transporte marítimo y vías navegables interiores:

- FAS Franco al Costado del Buque
- FOB Franco a Bordo
- CFR Coste y Flete
- CIF Coste, Seguro y Flete

A continuación, se hace mención de los principales Incoterms a utilizar en las exportaciones de Especerías Andinas EIRL:

- En Fábrica: EXW (inserte el lugar de entrega designado)

#### Nota Orientativa

Esta regla puede utilizarse con independencia del modo de transporte seleccionado y también puede usarse cuando se emplea más de un modo de transporte. Es adecuada para el comercio nacional, mientras que FCA es normalmente más apropiada para el comercio internacional. “En Fábrica” significa que el vendedor realiza la entrega cuando pone la mercancía a disposición del comprador en los locales del vendedor o en otro lugar designado (es decir, taller, fábrica, almacén, etc.). El vendedor no tiene que cargar la mercancía en ningún vehículo de recogida, ni despacharla para la exportación, cuando tal despacho sea aplicable.

Es muy conveniente que las partes especifiquen, tan claramente como sea posible, el punto en el lugar de entrega designado, puesto que los costes y riesgos hasta dicho punto son a cargo del vendedor. El comprador corre con todos los costes y riesgos que implica la recepción de la mercancía desde el punto acordado, si lo hay, en el lugar de entrega designado.

EXW representa la obligación mínima para el vendedor. La regla debería utilizarse con cuidado ya que:

- a) El vendedor no tiene la obligación ante el comprador de cargar la mercancía, incluso si, en la práctica, el vendedor está en mejor situación

para hacerlo. Si el vendedor las carga, lo hace a riesgo y expensas del comprador. En los casos en que el vendedor está en mejor situación para cargar las mercancías, FCA, que obliga al vendedor a hacerlo a su riesgo y expensas, suele ser más apropiado.

b) El comprador que adquiere a un vendedor en condiciones EXW para exportar ha de ser consciente que el vendedor tiene la obligación de proporcionar sólo la ayuda que pueda requerir el comprador para efectuar dicha exportación: el vendedor no está obligado a organizar el despacho de exportación. Por consiguiente, es muy conveniente que los compradores no utilicen EXW si no pueden obtener, ni directa ni indirectamente, el despacho de exportación.

c) El comprador tiene una obligación limitada de proporcionar al vendedor información relacionada con la exportación de las mercancías. Sin embargo, el vendedor puede necesitar esta información, por ejemplo, con finalidades fiscales o informativas.

<b>A Obligaciones del Vendedor</b>	<b>B Obligaciones del Comprador</b>
<p data-bbox="389 1267 865 1346"><b>A1 Obligaciones generales del vendedor</b></p> <p data-bbox="389 1368 865 1648">El vendedor debe suministrar la mercancía y la factura comercial de conformidad con el contrato de compraventa, así como cualquier otra prueba de conformidad que pueda exigir el contrato.</p> <p data-bbox="389 1671 865 1953">Cualquier documento al que se haga referencia en A1-A10 puede ser un documento o procedimiento electrónico equivalente si así se acuerda entre las partes o si es habitual.</p>	<p data-bbox="884 1267 1359 1346"><b>B1 Obligaciones generales del comprador</b></p> <p data-bbox="884 1368 1359 1491">El comprador debe pagar el precio de la mercancía según lo dispuesto en el contrato de compraventa.</p> <p data-bbox="884 1514 1359 1794">Cualquier documento al que se haga referencia en B1-B10 puede ser un documento o procedimiento electrónico equivalente si así se acuerda entre las partes o si es habitual.</p>

<p><b>A2 Licencias, autorizaciones, acreditaciones de seguridad y otras formalidades</b></p> <p>Cuando sea aplicable, el vendedor debe proporcionar al comprador, a petición, riesgo y expensas del comprador, ayuda para obtener cualquier licencia de exportación u otra autorización oficial necesaria para exportar la mercancía. Cuando sea aplicable, el vendedor debe proporcionar, a petición, riesgo y expensas del comprador, cualquier información en poder del vendedor que se exija para la acreditación de seguridad de la mercancía.</p>	<p><b>B2 Licencias, autorizaciones, acreditaciones de seguridad y otras formalidades</b></p> <p>Cuando sea aplicable, incumbe al comprador obtener, a su propio riesgo y expensas, cualquier licencia de exportación e importación u otra autorización oficial y llevar a cabo todos los trámites aduaneros para la exportación de la mercancía.</p>
<p><b>A3 Contratos de transporte y seguro</b></p> <p>a) Contrato de transporte El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar un contrato de transporte.</p> <p>b) Contrato de seguro El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar un contrato de seguro. Sin embargo, el vendedor debe proporcionar al comprador, a petición, riesgo y expensas (si las hay) del comprador, la información que este último necesite para obtener el</p>	<p><b>B3 Contratos de transporte y seguro</b></p> <p>a) Contrato de transporte El comprador no tiene ninguna obligación ante el vendedor de formalizar un contrato de transporte.</p> <p>b) Contrato de seguro El comprador no tiene ninguna obligación ante el vendedor de formalizar un contrato de seguro.</p>

seguro.	
<p><b>A4 Entrega</b></p> <p>El vendedor debe entregar la mercancía poniéndola a disposición del comprador en el punto acordado, si lo hay, en el lugar de entrega designado, y no cargada en ningún vehículo de recogida. Si no se ha acordado un punto específico en el lugar de entrega designado, y si hay varios puntos disponibles, el vendedor puede elegir el punto que más le convenga. El vendedor debe entregar la mercancía en la fecha acordada o en el plazo acordado.</p>	<p><b>B4 Recepción de la mercancía</b></p> <p>El comprador debe hacerse cargo de la mercancía cuando se haya cumplido con A4 y A7.</p>
<p><b>A5 Transmisión de riesgos</b></p> <p>El vendedor corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía hasta que se haya entregado de acuerdo con A4, con la excepción de la pérdida o daño causados en las circunstancias descritas en B5.</p>	<p><b>B5 Transmisión de riesgos</b></p> <p>El comprador corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía desde el momento en que se haya entregado como se prevé en A4.</p> <p>Si el comprador no realiza las notificaciones de acuerdo con B7, corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía desde la fecha acordada o la fecha de vencimiento del plazo acordado para la entrega, siempre que la mercancía haya sido claramente identificada como la mercancía objeto del contrato.</p>
<b>A6 Reparto de costes</b>	<b>B6 Reparto de costes</b>

<p>El vendedor debe pagar todos los costes relativos a la mercancía hasta que se haya entregado de acuerdo con A4, diferente de los pagaderos por el comprador como se prevé en B6.</p>	<p>El comprador debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) pagar todos los costes relacionados con la mercancía desde el momento en que se haya entregado como se prevé en A4;</li> <li>b) pagar cualquier coste adicional contraído por no hacerse cargo de la mercancía cuando ha sido puesta a su disposición, o por no realizar las notificaciones apropiadas de acuerdo con B7, siempre que la mercancía haya sido claramente identificada como la mercancía objeto del contrato;</li> <li>c) pagar, cuando sea aplicable, todos los derechos, impuestos y demás gastos, así como los costes de llevar a cabo los trámites aduaneros pagaderos en la exportación; y</li> <li>d) reembolsar todos los costes y gastos contraídos por el vendedor al prestar su ayuda como se prevé en A2.</li> </ul>
<p><b>A7 Notificaciones al comprador</b></p> <p>El vendedor debe notificar al comprador todo aquello que sea necesario para permitir que el comprador se haga cargo de la mercancía.</p>	<p><b>B7 Notificaciones al vendedor</b></p> <p>El comprador debe, siempre que tenga derecho a determinar la fecha en el plazo acordado y/o el punto para hacerse cargo de la mercancía en el lugar designado, notificarlo suficientemente al vendedor.</p>
<p><b>A8 Documento de entrega</b></p>	<p><b>B8 Prueba de la entrega</b></p>

<p>El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador.</p>	<p>El comprador debe proporcionar al vendedor una prueba adecuada de haberse hecho cargo de la mercancía.</p>
<p><b>A9 Comprobación – embalaje – marcado</b></p> <p>El vendedor debe pagar los costes de las operaciones de verificación (como la comprobación de la calidad, medidas, pesos o recuentos) necesarias al objeto de entregar la mercancía de acuerdo con A4. El vendedor debe, a sus propias expensas, embalar la mercancía, a menos que sea usual, en el sector en particular, transportar sin embalar el tipo de mercancía vendido. El vendedor puede embalar la mercancía de una manera apropiada para su transporte, a menos que el comprador le haya notificado requisitos específicos de embalaje antes de que haya concluido el contrato de compraventa. El embalaje ha de marcarse adecuadamente.</p>	<p><b>B9 Inspección de la mercancía</b></p> <p>El comprador debe pagar los costes de cualquier inspección obligatoria previa al embarque, incluida la inspección ordenada por las autoridades del país de exportación.</p>
<p><b>A10 Ayuda con la información y costes relacionados</b></p> <p>El vendedor debe, cuando sea aplicable, y sin demora, proporcionar o prestar ayuda para obtener para el comprador, a</p>	<p><b>B10 Ayuda con la información y costes relacionados</b></p> <p>El comprador debe avisar al vendedor, sin demora, de cualquier requisito de información sobre seguridad de manera que el</p>

petición, riesgo y expensas de este último; cualquier documento e información, incluyendo la información relacionada con la seguridad, que necesite el comprador para la exportación y/o importación de la mercancía y/o para su transporte al destino final.	vendedor pueda cumplir con A10. El comprador debe reembolsar al vendedor todos los costes y gastos que haya contraído el vendedor al proporcionar o prestar ayuda para obtener documentos e información como se prevé en A10.
---	---

**Cuadro 15:** Incoterm Exw- Obligaciones del comprador y vendedor

Fuente: (Camara de Comercio Internacional, 2013)

- Franco Transportista: FCA (inserte el lugar de entrega designado)

#### Nota Orientativa

Esta regla puede utilizarse con independencia del modo de transporte seleccionado y también puede usarse cuando se emplea más de un modo de transporte.

“Franco Transportista” significa que el vendedor entrega la mercancía al porteador o a otra persona designada por el comprador en los locales del vendedor o en otro lugar designado. Es muy conveniente que las partes especifiquen, tan claramente como sea posible, el punto en el lugar de entrega designado, ya que el riesgo se transmite al comprador en dicho punto.

Si la intención de las partes es entregar la mercancía en los locales del vendedor, deberían identificar la dirección de estos locales como el lugar de entrega designado. Si, por otra parte, tienen la intención de que la mercancía se entregue en otro lugar, deben identificar un lugar de entrega concreto y diferente.

FCA exige que el vendedor despache la mercancía para la exportación, cuando sea aplicable. Sin embargo, el vendedor no tiene la obligación de

despacharla para la importación, pagar ningún derecho de importación o llevar a cabo ningún trámite aduanero de importación.

<b>A Obligaciones Del Vendedor</b>	<b>B Obligaciones Del Comprador</b>
<p><b>A1 Obligaciones generales del vendedor</b></p> <p>El vendedor debe suministrar la mercancía y la factura comercial de conformidad con el contrato de compraventa, así como cualquier otra prueba de conformidad que pueda exigir el contrato.</p> <p>Cualquier documento al que se haga referencia en A1-A10 puede ser un documento o procedimiento electrónico equivalente si así se acuerda entre las partes o si es habitual.</p>	<p><b>B1 Obligaciones generales del comprador</b></p> <p>El comprador debe pagar el precio de la mercancía según lo dispuesto en el contrato de compraventa.</p> <p>Cualquier documento al que se haga referencia en B1-B10 puede ser un documento o procedimiento electrónico equivalente si así se acuerda entre las partes o si es habitual.</p>
<p><b>A2 Licencias, autorizaciones, acreditaciones de seguridad y otras formalidades</b></p> <p>Cuando sea aplicable, el vendedor debe obtener, a su propio riesgo y expensas, cualquier licencia de exportación u otra autorización oficial y llevar a cabo todos los trámites aduaneros necesarios para la exportación de la mercancía.</p>	<p><b>B2 Licencias, autorizaciones, acreditaciones de seguridad y otras formalidades</b></p> <p>Cuando sea aplicable, incumbe al comprador obtener, a su propio riesgo y expensas, cualquier licencia de importación u otra autorización oficial y llevar a cabo todos los trámites aduaneros para la importación de la mercancía y para su transporte a través de cualquier país.</p>
<p><b>A3 Contratos de transporte y seguro</b></p> <p>a) Contrato de transporte El vendedor no tiene ninguna</p>	<p><b>B3 Contratos de transporte y seguro</b></p> <p>a) Contrato de transporte El comprador debe contratar a sus</p>

<p>obligación ante el comprador de formalizar un contrato de transporte. Sin embargo, si lo requiere el comprador o si es práctica comercial y el comprador no da instrucciones en sentido contrario con la debida antelación, el vendedor puede contratar el transporte en las condiciones usuales a riesgo y expensas del comprador. En cualquiera de los dos casos, el vendedor puede rehusar la formalización del contrato de transporte y, en este caso, lo comunicará rápidamente al comprador.</p> <p>b) Contrato de seguro El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar un contrato de seguro. Sin embargo, el vendedor debe proporcionar al comprador, a petición, riesgo y expensas (si las hay) del comprador, la información que este último necesite para obtener el seguro.</p>	<p>propias expensas el transporte de la mercancía desde el lugar de entrega designado, excepto cuando el contrato de transporte lo formalice el vendedor tal como se dispone en A3 a).</p> <p>b) Contrato de seguro El comprador no tiene ninguna obligación ante el vendedor de formalizar un contrato de seguro.</p>
<p><b>A4 Entrega</b></p> <p>El vendedor debe entregar la mercancía al porteador o a otra persona designada por el comprador en el punto acordado, si lo hay, en el lugar designado en la fecha acordada o en el plazo</p>	<p><b>B4 Recepción de la mercancía</b></p> <p>El comprador debe hacerse cargo de la mercancía cuando se ha entregado como se prevé en A4.</p>

<p>acordado.</p> <p>La entrega se completa: a) Si el lugar designado es el local del vendedor, cuando la mercancía se ha cargado en los medios de transporte proporcionados por el comprador.</p> <p>b) En cualquier otro caso, cuando la mercancía se pone a disposición del porteador o de otra persona designada por el comprador en los medios de transporte del vendedor preparada para la descarga.</p> <p>Si el comprador no ha notificado un punto específico según lo especificado en B7 d) en el lugar de entrega designado, y si hay varios puntos disponibles, el vendedor puede elegir el punto que más le convenga. A menos que el comprador lo notifique al vendedor de otro modo, el vendedor puede entregar la mercancía para el transporte en la forma que pueda requerir la cantidad y/o la naturaleza de la mercancía.</p>	
<p><b>A5 Transmisión de riesgos</b></p> <p>El vendedor corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía hasta que se haya entregado de acuerdo con A4, con la excepción de la pérdida o daño causados en las circunstancias</p>	<p><b>B5 Transmisión de riesgos</b></p> <p>El comprador corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía desde el momento en que se haya entregado como se prevé en A4.</p> <p>Si a) el comprador no notifica de</p>

<p>descritas en B5.</p>	<p>acuerdo con B7 la designación del porteador u otra persona como se prevé en A4 o no realiza las notificaciones; o</p> <p>b) el porteador o la persona designada por el comprador como se prevé en A4 no se hace cargo de la mercancía;</p> <p>entonces el comprador corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía:</p> <p>(i) desde la fecha acordada o, en ausencia de una fecha acordada,</p> <p>(ii) desde la fecha notificada por el vendedor según A7 en el plazo acordado o, si no se ha notificado tal fecha,</p> <p>(iii) desde la fecha de vencimiento de cualquier plazo de entrega acordado, siempre que la mercancía haya sido claramente identificada como la mercancía objeto del contrato.</p>
<p><b>A6 Reparto de costes</b></p> <p>El vendedor debe pagar</p> <p>a) todos los costes relativos a la mercancía hasta que se haya entregado de acuerdo con A4, diferentes de los pagaderos por el comprador como se prevé en B6; y</p> <p>b) cuando sea aplicable, los costes de los trámites aduaneros necesarios para la exportación, así</p>	<p><b>B6 Reparto de costes</b></p> <p>El comprador debe pagar</p> <p>a) todos los costes relativos a la mercancía desde el momento en que se haya entregado como se prevé en A4, excepto, cuando sea aplicable, los costes de los trámites aduaneros necesarios para la exportación, así como todos los derechos, impuestos y demás</p>

<p>como todos los derechos, impuestos y demás gastos pagaderos en la exportación.</p>	<p>gastos pagaderos en la exportación como se refieren en A6 b);</p> <p>b) cualquier coste adicional contraído, bien porque:</p> <p>(i) el comprador no designa al porteador o a otra persona como se prevé en A4, o</p> <p>(ii) el porteador o la persona designada por el comprador como se prevé en A4 no se hace cargo de la mercancía, o</p> <p>(iii) el comprador no ha realizado las notificaciones apropiadas de acuerdo con B7, siempre que la mercancía se haya identificado claramente como la mercancía del contrato; y</p> <p>c) cuando sea aplicable, todos los derechos, impuestos y otros gastos así como los costes de llevar a cabo los trámites aduaneros pagaderos en la importación de la mercancía y los costes de su transporte a través de cualquier país.</p>
<p><b>A7 Notificaciones al comprador</b></p> <p>El vendedor debe, a riesgo y expensas del comprador, notificar al comprador suficientemente o que la mercancía se ha entregado de acuerdo con A4 o que el porteador u otra persona designada por el comprador no se ha hecho cargo de</p>	<p><b>B7 Notificaciones al vendedor</b></p> <p>El comprador debe notificar al vendedor</p> <p>a) el nombre del porteador u otra persona designada como se prevé en A4 con el tiempo suficiente para que permita al vendedor entregar la mercancía de acuerdo con dicho</p>

<p>la mercancía en el tiempo acordado.</p>	<p>artículo;</p> <p>b) cuando sea necesario, la fecha escogida en el plazo acordado para la entrega cuando el porteador o la persona designada se hará cargo de la mercancía;</p> <p>c) el modo de transporte a utilizar por la persona designada; y</p> <p>d) el punto en el que hacerse cargo de la mercancía en el lugar designado.</p>
<p><b>A8 Documento de entrega</b></p> <p>El vendedor debe proporcionar al comprador, a expensas del vendedor, la prueba usual de que la mercancía se ha entregado de acuerdo con A4. El vendedor debe prestar ayuda al comprador, a petición, riesgo y expensas de este último, para conseguir un documento de transporte.</p>	<p><b>B8 Prueba de la entrega</b></p> <p>El comprador debe aceptar la prueba de la entrega proporcionada como se prevé en A8.</p>
<p><b>A9 Comprobación – embalaje – marcado</b></p> <p>El vendedor debe pagar los costes de las operaciones de verificación (como la comprobación de la calidad, medidas, pesos o recuentos) necesarias al objeto de entregar la mercancía de acuerdo con A4, así como los costes de cualquier inspección previa al embarque ordenada por las autoridades del país de exportación.</p>	<p><b>B9 Inspección de la mercancía</b></p> <p>El comprador debe pagar los costes de cualquier inspección obligatoria previa al embarque, excepto cuando dicha inspección sea ordenada por las autoridades del país de exportación.</p>

<p>El vendedor debe, a sus propias expensas, embalar la mercancía, a menos que sea usual, en el sector en particular, transportar sin embalar el tipo de mercancía vendido. El vendedor puede embalar la mercancía de una manera apropiada para su transporte, a menos que el comprador le haya notificado requisitos específicos de embalaje antes de que haya concluido el contrato de compraventa. El embalaje ha de marcarse adecuadamente.</p>	
<p><b>A10 Ayuda con la información y costes relacionados</b></p> <p>El vendedor debe, cuando sea aplicable, y sin demora, proporcionar o prestar ayuda para obtener para el comprador, a petición, riesgo y expensas de este último; cualquier documento e información, incluyendo la información relacionada con la seguridad, que necesite el comprador para la importación de la mercancía y/o para su transporte al destino final.</p> <p>El vendedor debe reembolsar al comprador todos los costes y gastos en que haya incurrido el comprador al proporcionar o prestar ayuda para</p>	<p><b>B10 Ayuda con la información y costes relacionados</b></p> <p>El comprador debe avisar al vendedor, sin demora, de cualquier requisito de información sobre seguridad de manera que el vendedor pueda cumplir con A10.</p> <p>El comprador debe reembolsar al vendedor todos los costes y gastos en que haya incurrido el vendedor al proporcionar o prestar ayuda para obtener documentos e información como se prevé en A10.</p> <p>El comprador debe, cuando sea aplicable, y sin demora, proporcionar o prestar ayuda para obtener para el vendedor, a petición, riesgo y expensas del</p>

obtener documentos e información como se prevé en B10.	vendedor, cualquier documento e información, incluyendo la información relacionada con la seguridad, que el vendedor necesite para el transporte y exportación de la mercancía y para su transporte a través de cualquier país.
--	---

**Cuadro 16:** Incoterm FCA – Obligaciones del comprador y vendedor

Fuente: (Camara de Comercio Internacional, 2013)

- Franco Al Costado Del Buque: FAS (inserte el puerto de embarque designado)

**Nota Orientativa**

Esta regla sólo ha de utilizarse para transporte por mar o por vías navegables interiores.

Significa que el vendedor realiza la entrega cuando la mercancía se coloca al costado del buque designado por el comprador (por ejemplo, en el muelle o en una gabarra) en el puerto de embarque designado. El riesgo de pérdida o daño a la mercancía se transmite cuando la mercancía está al costado del buque, y el comprador corre con todos los costes desde ese momento en adelante.

Es muy conveniente que las partes especifiquen, tan claramente como sea posible, el punto de carga en el puerto de embarque designado, ya que los costes y riesgos hasta dicho punto son por cuenta del vendedor y estos costes y los gastos de manipulación asociados pueden variar según los usos del puerto.

Se exige al vendedor que entregue la mercancía al costado del buque o que procure la mercancía así entregada para el embarque. La referencia a

‘procurar’ sirve para las compraventas múltiples de una cadena de ventas, especialmente habituales en el comercio de productos básicos.

Cuando la mercancía está en contenedores, es habitual que el vendedor ponga la mercancía en manos del porteador en una terminal y no al costado del buque. En tales situaciones, la regla FAS sería inapropiada y debería utilizarse la regla FCA.

FAS exige al vendedor que despache la mercancía para la exportación, cuando sea aplicable. Sin embargo, el vendedor no tiene la obligación de despacharla para la importación, pagar ningún derecho de importación o llevar a cabo ningún trámite aduanero de importación.

<b>A Obligaciones Del Vendedor</b>	<b>B Obligaciones Del Comprador</b>
<p><b>A1 Obligaciones generales del vendedor</b></p> <p>El vendedor debe suministrar la mercancía y la factura comercial de conformidad con el contrato de compraventa, así como cualquier otra prueba de conformidad que pueda exigir el contrato.</p> <p>Cualquier documento al que se haga referencia en A1-A10 puede ser un documento o procedimiento electrónico equivalente si así se acuerda entre las partes o si es habitual.</p>	<p><b>B1 Obligaciones generales del comprador</b></p> <p>El comprador debe pagar el precio de la mercancía según lo dispuesto en el contrato de compraventa.</p> <p>Cualquier documento al que se haga referencia en B1-B10 puede ser un documento o procedimiento electrónico equivalente si así se acuerda entre las partes o si es habitual.</p>
<p><b>A2 Licencias, autorizaciones, acreditaciones de seguridad y otras formalidades</b></p> <p>Cuando sea aplicable, el vendedor debe obtener, a su propio riesgo y</p>	<p><b>B2 Licencias, autorizaciones, acreditaciones de seguridad y otras formalidades</b></p> <p>Cuando sea aplicable, incumbe al comprador obtener, a su propio</p>

<p>expensas, cualquier licencia de exportación u otra autorización oficial y llevar a cabo todos los trámites aduaneros necesarios para la exportación de la mercancía.</p>	<p>riesgo y expensas, cualquier licencia de importación u otra autorización oficial y llevar a cabo todos los trámites aduaneros para la importación de la mercancía y para su transporte a través de cualquier país.</p>
<p><b>A3 Contratos de transporte y seguro</b></p> <p>a) Contrato de transporte El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar un contrato de transporte. Sin embargo, si lo requiere el comprador o si es práctica comercial y el comprador no da instrucciones en sentido contrario con la debida antelación, el vendedor puede contratar el transporte en las condiciones usuales a riesgo y expensas del comprador. En cualquiera de los dos casos, el vendedor puede rehusar la formalización del contrato de transporte y, en este caso, lo comunicará rápidamente al comprador.</p> <p>b) Contrato de seguro El vendedor no tiene ninguna obligación ante el comprador de formalizar un contrato de seguro. Sin embargo, el vendedor debe proporcionar al comprador, a petición, riesgo y</p>	<p><b>B3 Contratos de transporte y seguro</b></p> <p>a) Contrato de transporte El comprador debe contratar, a sus propias expensas, el transporte de la mercancía desde el puerto de embarque designado, excepto cuando el contrato de transporte lo formalice el vendedor como se dispone en A3 a).</p> <p>b) Contrato de seguro El comprador no tiene ninguna obligación ante el vendedor de formalizar un contrato de seguro.</p>

<p>expensas (si las hay) del comprador, la información que el comprador necesite para obtener el seguro.</p>	
<p><b>A4 Entrega</b></p> <p>El vendedor debe entregar la mercancía o poniéndola al costado del buque designado por el comprador en el punto de carga, si lo hay, indicado por el comprador en el puerto de embarque designado, o procurando la mercancía así entregada. En cualquiera de los dos casos, el vendedor debe entregar la mercancía en la fecha acordada o en el plazo acordado y en la forma acostumbrada en el puerto.</p> <p>Si el comprador no ha indicado un punto de carga específico, el vendedor puede elegir el punto en el puerto de embarque designado que más le convenga. Si las partes han acordado que la entrega ha de tener lugar en un plazo, el comprador tiene la opción de escoger la fecha en dicho plazo.</p>	<p><b>B4 Recepción de la mercancía</b></p> <p>El comprador debe hacerse cargo de la mercancía cuando se ha entregado como se prevé en A4.</p>
<p><b>A5 Transmisión de riesgos</b></p> <p>El vendedor corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía hasta que se haya entregado de acuerdo con A4 con la excepción de la</p>	<p><b>B5 Transmisión de riesgos</b></p> <p>El comprador corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía desde el momento en que se haya entregado como se prevé en A4.</p>

<p>pérdida o daño causados en las circunstancias descritas en B5.</p>	<p>Si a) el comprador no realiza las notificaciones de acuerdo con B7; o b) el buque designado por el comprador no llega a tiempo, o no se hace cargo de la mercancía o deja de admitir carga antes del momento notificado de acuerdo con B7; entonces el comprador corre con todos los riesgos de pérdida o daño causados a la mercancía desde la fecha acordada o la fecha de vencimiento del plazo acordado para la entrega, siempre que la mercancía haya sido claramente identificada como la mercancía objeto del contrato.</p>
<p><b>A6 Reparto de costes</b> El vendedor debe pagar</p> <p>a) todos los costes relativos a la mercancía hasta que se haya entregado de acuerdo con A4, diferentes de los pagaderos por el comprador como se prevé en B6; y</p> <p>b) cuando sea aplicable, los costes de los trámites aduaneros necesarios para la exportación así como todos los derechos, impuestos y demás gastos pagaderos en la exportación.</p>	<p><b>B6 Reparto de costes</b> El comprador debe pagar</p> <p>a) todos los costes relativos a la mercancía desde el momento en que se haya entregado como se prevé en A4, excepto, cuando sea aplicable, los costes de los trámites aduaneros necesarios para la exportación así como todos los derechos, impuestos y demás gastos pagaderos en la exportación como se refieren en A6 b);</p> <p>b) cualquier coste adicional contraído, bien porque:</p> <p>(i) el comprador no realiza las notificaciones apropiadas de acuerdo con B7, o</p>

	<p>(ii) el buque designado por el comprador no llega a tiempo, o no puede hacerse cargo de la mercancía o deja de admitir carga antes del momento notificado de acuerdo con B7, siempre que la mercancía se haya identificado claramente como la mercancía del contrato; y</p> <p>c) cuando sea aplicable, todos los derechos, impuestos y demás gastos, así como los costes de llevar a cabo los trámites aduaneros pagaderos en la importación de la mercancía y los costes de su transporte a través de cualquier país.</p>
<p><b>A7 Notificaciones al comprador</b></p> <p>El vendedor debe, a riesgo y expensas del comprador, notificar suficientemente al comprador o que la mercancía se ha entregado de acuerdo con A4 o que el buque no se ha hecho cargo de la mercancía en el plazo acordado.</p>	<p><b>B7 Notificaciones al vendedor</b></p> <p>El comprador debe notificar suficientemente al vendedor el nombre del buque, el punto de carga y, cuando sea necesario, la fecha de entrega escogida en el plazo acordado.</p>
<p><b>A8 Documento de entrega</b></p> <p>El vendedor debe proporcionar al comprador, a expensas del vendedor, la prueba usual de que la mercancía se ha entregado de acuerdo con A4. Salvo que tal prueba sea un documento de transporte, el vendedor debe</p>	<p><b>B8 Prueba de la entrega</b></p> <p>El comprador debe aceptar la prueba de la entrega proporcionada como se prevé en A8.</p>

<p>prestar ayuda al comprador, a petición, riesgo y expensas de este último, para conseguir un documento de transporte.</p>	
<p><b>A9 Comprobación – embalaje – marcado</b></p> <p>El vendedor debe pagar los costes de las operaciones de verificación (como la comprobación de la calidad, medidas, pesos o recuentos) necesarias al objeto de entregar la mercancía de acuerdo con A4, así como los costes de cualquier inspección previa al embarque ordenada por las autoridades del país de exportación. El vendedor debe, a sus propias expensas, embalar la mercancía, a menos que sea usual, en el sector en particular, transportar sin embalar el tipo de mercancía vendido. El vendedor puede embalar la mercancía de una manera apropiada para su transporte, a menos que el comprador le haya notificado requisitos específicos de embalaje antes de que haya concluido el contrato de compraventa. El embalaje ha de marcarse adecuadamente.</p>	<p><b>B9 Inspección de la mercancía</b></p> <p>El comprador debe pagar los costes de cualquier inspección obligatoria previa al embarque, excepto cuando dicha inspección sea ordenada por las autoridades del país de exportación.</p>
<p><b>A10 Ayuda con la información y costes relacionados</b></p>	<p><b>B10 Ayuda con la información y costes relacionados</b></p>

<p>El vendedor debe, cuando sea aplicable, y sin demora, proporcionar o prestar ayuda para obtener para el comprador, a petición, riesgo y expensas de este último; cualquier documento e información, incluyendo la información relacionada con la seguridad, que necesite el comprador para la importación de la mercancía y/o para su transporte al destino final.</p> <p>El vendedor debe reembolsar al comprador todos los costes y gastos en que haya incurrido el comprador al proporcionar o prestar ayuda para obtener documentos e información como se prevé en B10.</p>	<p>El comprador debe avisar al vendedor, sin demora, de cualquier requisito de información sobre seguridad de manera que el vendedor pueda cumplir con A10.</p> <p>El comprador debe reembolsar al vendedor todos los costes y gastos en que haya incurrido el vendedor al proporcionar o prestar ayuda para obtener documentos e información como se prevé en A10.</p> <p>El comprador debe, cuando sea aplicable, y sin demora, proporcionar o prestar ayuda para obtener para el vendedor, a petición, riesgo y expensas del vendedor, cualquier documento e información, incluyendo la información relacionada con la seguridad, que el vendedor necesite para el transporte y exportación de la mercancía y para su transporte a través de cualquier país.</p>
--	---

**Cuadro 17:** Incoterm FAS – Obligaciones del comprador y vendedor

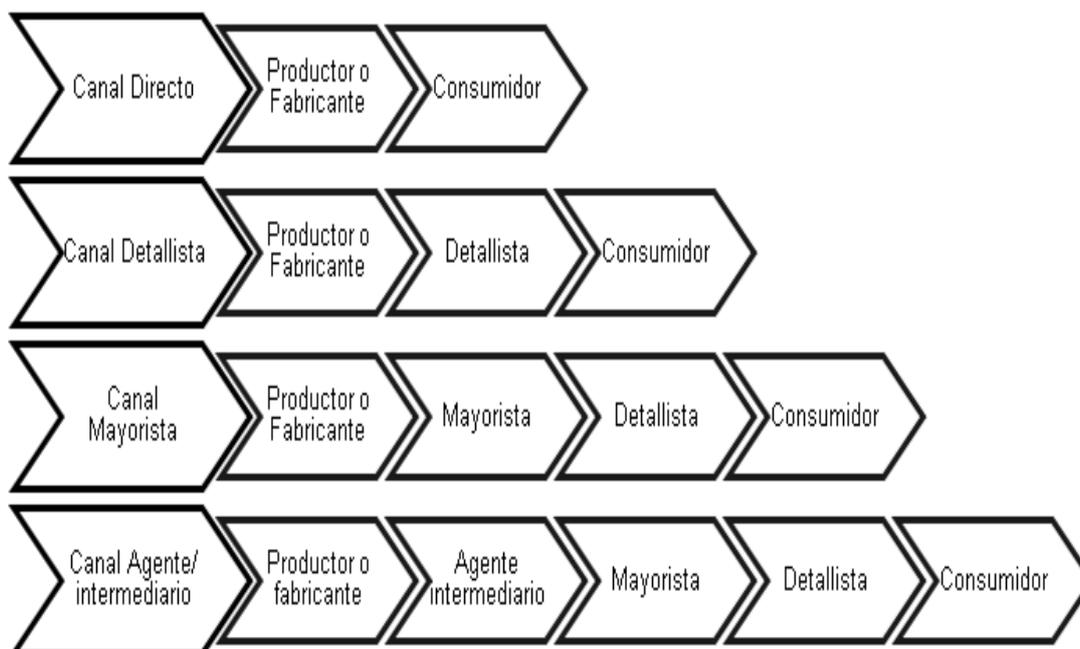
Fuente: (Camara de Comercio Internacional, 2013)

### 2.2.2.3. Cantidad de Pedidos

#### Modelo Canales de Distribución

Según el modelo de (Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, 2013). El empresario debe escoger una estrategia de distribución para sus productos o servicios que vaya a tono con sus metas y objetivos. De acuerdo al tipo de mercado y del producto, así como de la propia

empresa, entre otros factores, es que se selecciona el canal de distribución más adecuado. En esta sección el empresario debe indicar cómo su producto llega al consumidor final, es decir, que canales de distribución que está utilizando.



**Figura 14:** Principales Canales de Distribución

Fuente: (Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, 2013)

Al analizar el mercado del país destino, también es importante identificar cuáles son las distintas alternativas disponibles para distribuir el producto y cuál es la más conveniente para el mismo. Además, al incursionar en la gestión de la exportación se debe tener presente que hay que decidir entre la exportación directa o la exportación indirecta.

La exportación directa significa que el empresario entra directamente en contacto con el mercado de exportación. En lugar de delegarla en otros, la propia empresa desarrolla su actividad exportadora. Esta alternativa requiere recursos y personal especializado al igual que experiencia y conocimiento del mercado. Esta opción permite que el exportador mantenga contacto directo con el consumidor final. De hecho, la venta a través de Internet representa una opción de exportación directa. Tendencia

que hoy día ha aumentado considerablemente por lo que puede ser una herramienta importante para distribuir su producto.

En cambio, la exportación indirecta se realiza a través de un intermediario (importadores, agentes, distribuidores, etc.) que tiene conocimiento del mercado y ayuda a distribuir el producto. Esta forma de exportar crea dependencia al intermediario y quita el contacto con el consumidor, pero conlleva menos requisitos y personal.

Otras alternativas para llevar a cabo la gestión de exportación son estableciendo una oficina, franquicia o sucursal en el país de destino. A estos efectos, es importante que el empresario considere qué tipo de exportación le conviene más a la empresa, conforme a la situación de la misma y su preparación.

De otra parte, también es necesario conocer qué canales de comercialización hay disponibles y cuáles son los más recomendados para utilizar en el país de destino. Es de vital importancia que se realice una selección adecuada para ingresar y permanecer en el mercado destino y lograr el máximo beneficio para la empresa.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

### **Abastecimiento**

Puesta a disposición de bienes y servicios en un mercado. Aprovechamiento, suministro de bienes o servicios que necesita una empresa u entidad para cumplir con su objeto. (Logística Revistas Enfoque, 2016)

### **Almacenamiento**

Acción de guardar los productos que se movilizan a través de la cadena de abastecimiento. Existe en la propia fábrica (insumos y productos acabados); antes de su llegada al lugar donde se lleva a cabo el embarque internacional en el país vendedor; durante el tránsito internacional cuando se llevan a cabo los transbordos; y/o antes de su llegada al local del comprador en el país de destino. (Logística Revistas Enfoque, 2016)

### **Cadena de Abastecimiento**

Conjunto de operaciones que relaciona estrechamente a cada uno de los actores, productores y proveedores involucrados en la fabricación de un producto o en la oferta de un servicio, hasta su integración operacional y de gestión. En consecuencia, se trata de un conjunto de operaciones que se da desde las informaciones relativas a la demanda hasta los datos necesarios para la distribución, pasando por la concepción y la producción propiamente dicha. En inglés "supply chain". (Logística Revistas Enfoque, 2016)

### **Ciclo de Tiempo**

El tiempo que toma para un negocio para recibir, surtir y entregar una orden a un cliente. Alguna vez sólo medido en días, muchas industrias miden ahora el ciclo de tiempo en horas. (Logística Revistas Enfoque, 2016)

### **Canal De Distribución**

Conjunto de actividades interdisciplinarias realizadas por un grupo de personas físicas y/o jurídicas y que tienen como objetivo principal el de

hacer llegar bienes y servicios desde el punto de su elaboración hasta el punto de su consumo. (Logistica Revistas Enfasis, 2016)

### **Exportación**

Régimen aduanero por el cual, se permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior. Para ello la transferencia de bienes debe efectuarse a un cliente domiciliado en el extranjero. (SUNAT, 1997)

### **Exportación Definitiva**

La exportación definitiva en adelante exportación, es el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior y no está afectada a tributo alguno. (SUNAT, 2009)

### **Incoterms**

INCOTERMS® 2010 es un estándar internacional de términos comerciales, desarrollado, mantenido y promovido por la Comisión de Derecho y Práctica Mercantil de la Cámara de Comercio Internacional (CLP-ICC). Los INCOTERMS son aquellos términos utilizados en un contrato de compraventa internacional, que definen cuál de las dos partes (vendedor o comprador) tiene la obligación de asegurar la mercancía, qué tipo de póliza debe adquirirse y quién paga la prima de seguro. (Antares Aduanas, 2016)

### **Gestión de la Cadena de Suministro**

Control coordinado de la cadena de suministro desde la adquisición de materiales en bruto de vendedores, pasando por su transformación en mercancías acabadas, hasta la entrega de mercancías al cliente final. Involucra compartir información punta a punta, planificar, sincronizar los recursos y medir los resultados. (Logistica Revistas Enfasis, 2016)

**Logística**

Etapa del proceso de la cadena de abastecimiento que planifica, implementa y controla, de manera eficaz y eficiente, el flujo directo y reverso y el almacenaje de productos y servicios con su información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo, para cumplir con los requerimientos de los clientes. (Logistica Revistas Enfasis, 2016)

**Operador Logístico**

Persona física o jurídica, especializada en la provisión de servicios logísticos y por ello lo suficientemente capacitada como para proporcionar soluciones integrales para la gestión de los flujos de mercaderías desde un origen a un destino, seleccionando las formas más idóneas de almacenaje, procesamiento de pedidos y control de stock y combinando, de manera más oportuna, la participación de los modos de transporte necesarios. (Logistica Revistas Enfasis, 2016)

**Tramites Documentarios**

Son los requisitos que hay que satisfacer para cumplir con cualquier regulación aduanera aplicable y pueden incluir obligaciones documentarias, de seguridad, de información o de inspección física. (Camara de Comercio Internacional, 2013)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo se considera como una Investigación Aplicada ya que se obtienen datos directamente de la realidad objeto de estudio, realizando encuestas en la empresa Especerías Andinas E.I.R.L.

### **3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se considera como una investigación no experimental descriptiva correlacional, dada la naturaleza de las variables materia del presente trabajo de investigación. Es no experimental porque no se manipularan las variables del presente estudio, y descriptiva porque se tiene una población.

### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se empleara el método descriptivo, el mismo que se complementara con el estadístico, análisis, síntesis, deductivo, inductivo, entre otros.

### **3.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

#### **3.4.1. Hipótesis General**

Existe influencia directa entre la gestión logística internacional y el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015.

#### **3.4.2. Hipótesis Específicas**

1. Existe relación recíproca entre la adquisición y almacenamiento con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL.
2. Existe relación positiva entre el control de inventarios y la transferencia de bienes que realiza Especerías Andinas EIRL.
3. Existe relación directa entre la rentabilidad y la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL.

### 3.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1 Variable Independiente: Gestión de Logística Internacional = X

La Gestión de Logística Internacional hace referencia al proceso de transformación desde la adquisición en el país de origen de la materia prima “orégano” hasta su destino final, como un producto terminado con las especificaciones del cliente importador. Durante el proceso se toman tres puntos importantes de gestión: Tiempo, costos y trabajo laboral.

##### Indicadores:

X1 = Adquisición y almacenamiento

X2 = Control de inventarios

X3 = Rentabilidad

#### 3.5.2 Variable Dependiente: Nivel de Exportaciones = Y

Es la cantidad de pedidos exportados de orégano por cada cliente importador que se realiza en un periodo, desde el almacén de la empresa exportadora Especerías Andinas E.I.R.L. hasta la llegada de la mercancía al puerto de destino. Teniendo en cuenta el cumplimiento de los trámites documentarios de exportación.

##### Indicadores:

Y1 = Número de clientes

Y2 = Transferencia de bienes

Y3 = Cantidad de pedidos

### 3.5.3 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>INDEPENDIENTE</b> “Gestión de Logística Internacional”	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. (Molins, 2011-2012)	La gestión logística internacional es un conjunto de operaciones como la adquisición y almacenamiento, control de inventarios y rentabilidad del proceso logístico.	X1 = Adquisición y almacenamiento X2 = Control de inventarios X3 = Rentabilidad	<b>Categórica Ordinal</b>
<b>DEPENDIENTE</b> “Nivel de exportaciones de orégano”	Régimen aduanero por el cual, se permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior. Para ello la transferencia de bienes debe efectuarse a un cliente domiciliado en el extranjero. (SUNAT, 1997-2016)	El nivel de exportaciones de orégano está determinado por la cantidad de pedidos, transferencia de bienes y el número de clientes importadores.	Y1 = Número de clientes Y2 = Transferencia de bienes Y3 = Cantidad de pedidos	<b>Categórica Ordinal</b>

### 3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN Y TIEMPO PARCIAL

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la empresa Especerías Andinas E.I.R.L. del distrito de Pocollay, provincia y departamento de Tacna, Perú. Se desarrolla en el periodo 2015.

### 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

#### 3.7.1. Población

La población está constituida por 15 trabajadores entre todas las áreas de la empresa Especerías Andinas E.I.R.L. en Tacna de acuerdo al siguiente cuadro:

ÁREAS EN ESPECERÍAS ANDINAS E.I.R.L.	CANTIDAD DE PERSONAL
Gerencia	01
Administración	02
Logística	01
Comercial	01
Producción	10
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Cuadro 18:** Muestra de Estudio

Fuente: Elaboración propia con información de Especerías Andinas EIRL

#### 3.7.2. Muestra

La muestra será considerara el 100% de la población, por ser pequeña.

### 3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.8.1. Técnicas

##### Encuesta

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, en la que se elaboró un cuestionario, para determinar la relación de Gestión Logística Internacional y Nivel de exportaciones con la finalidad de tener un

resultado para hacer una propuesta de mejora a la gestión logística de la empresa exportadora. Se realizó visitas a la empresa Especerías Andinas EIRL ubicada en la ciudad de Tacna, previa cita, con el fin de que puedan responder el cuestionario.

### **3.8.2. Instrumentos**

#### **Cuestionario**

El cuestionario es dirigido al personal de todas las áreas de la empresa Especerías Andinas E.I.R.L, quienes facilitarán información a evaluar para el desarrollo de la presente investigación. Contiene 21 preguntas previamente seleccionadas dirigidas a los miembros que intervienen en la empresa.

## **3.9. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS DE DATOS**

### **3.9.1. Procesamiento de los datos**

#### a) SPSS 22.0 Para Windows

Programa estadístico informático usado en la presente investigación. Desarrollará tablas que permite identificar la conducta de las variables y probabilidad con la prueba Chi cuadrado.

#### b) Microsoft Office Excel 2010

Registra la información de datos en formatos como: tablas de frecuencia absoluta y porcentual, y gráficos circulares que permiten la distribución de la información.

### **3.9.2. Análisis e Interpretación de los datos**

Las técnicas que se utilizara son la estadística inferencial y descriptiva. En la estadística descriptiva, se efectuara con tablas de frecuencia absoluta y relativa, y tablas de contingencia para la presentación de los datos procesados. La estadística inferencial, desarrollara la Prueba Chi ( $X^2$ ), está

se desarrollara mediante los procedimientos de Pearson y máxima verosimilitud.

### **3.10. LIMITACIONES DE LAS INVESTIGACIONES**

La investigación puede estar limitada por el tiempo designado a la presente tesis, planeado en un tiempo de 6 meses. También, la insuficiente bibliografía específica sobre las variables Gestión Logística y Exportaciones de orégano.

### **3.11. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

#### **Validación por expertos**

El presente trabajo de modo objetivo se realiza la validación del instrumento con el juicio de expertos. El instrumento, encuesta de logística internacional y su influencia en las exportaciones, fue corregido por calificados expertos en el área para obtener una mejor muestra.

#### **Índice de confiabilidad**

El análisis de fiabilidad confiabilidad utilizara el alfa de Cronbach con el propósito de lograr consistencia interna a través de un conjunto de ítems que se espera midan la dimensión teórica.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS.

Los datos se han procesado realizando los siguientes pasos:

- Comprobación de los cuestionarios garantizando la existencia de la información necesaria para responder las interrogantes de investigación y satisfacer los objetivos planteados.
- Clasificación de los datos: Los datos se agruparon atendiendo la clasificación adoptada en la investigación.

Procedimiento:

- a) Obtención y recopilación de datos, tabulación, análisis e interpretación
- b) Aplicación de encuesta
- c) Procesamiento: tabulación de datos
- d) Análisis e interpretación de datos para determinar la correlación entre las variables de estudio, mediante el SPSS y Excel, que permitirá obtener rápidamente cuadros y gráficos estadísticos.
- e) La estrategia para probar la hipótesis es la prueba estadística no paramétrica denominada Chi cuadrado para verificar la correlación, a través de la prueba de dependencia, es decir, si están las variables asociadas.

Los datos obtenidos en la investigación por el instrumento diseñado se organizaron y procesaron de forma computarizada para obtener resultados con menor riesgo que el sistema manual con el propósito de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla.

Para la recolección de datos se hizo previamente la validación de la validez y la confiabilidad de los ítems. En el caso de la validez se construyó un instrumento para la realización de la validez del contenido por parte de los expertos, para verificar:

- La claridad del instrumento, si esta formulado con el lenguaje apropiado.
- Objetividad, si esta expresado en conductas observables.
- Actualidad, adecuado al avance de la ciencia y tecnología.
- Organización, existe una organización lógica.
- Suficiencia, comprende los aspectos en cantidad y calidad.
- Pertinencia, permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.
- Consistencia, basado en el aspecto teórico científico.
- Coherencia, entre los índices, indicadores y las dimensiones.
- Metodología, la estrategia responde al propósito del diagnóstico.
- Aplicación, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.

Luego se realizó el análisis de los ítems del cuestionario haciendo uso del proceso estadístico, para ello se ingresó las encuestas al SPSS obteniendo el siguiente resultado:

#### **Análisis de Fiabilidad:**

Resumen de procesamiento de casos

<b>Casos</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Valido	15	100.0
Excluido	0	0
Total	15	100.0

Estadísticas de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
0.927	21

Mientras más cerca esta  $\alpha$  de la unidad se considera más confiable

#### 4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC.

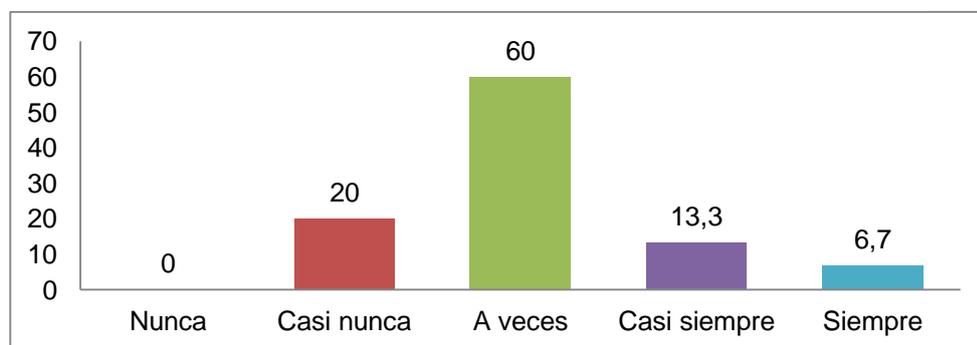
Las tablas estadísticas reflejan las frecuencias absolutas y porcentuales de las mismas.

**Tabla 1**

Planificación de compras de mercancías.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	3	20.0
Algunas veces	9	60.0
Casi siempre	2	13.3
Siempre	1	6.7
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta



**Gráfico 1:** Planificación de compras de mercancías.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si se efectúa planificación de compras de mercancías de acuerdo a la demanda; el 60% indica que a veces, el 20% declara que casi nunca, el 13.3% manifiesta que casi siempre, el 6.7% indica que siempre..

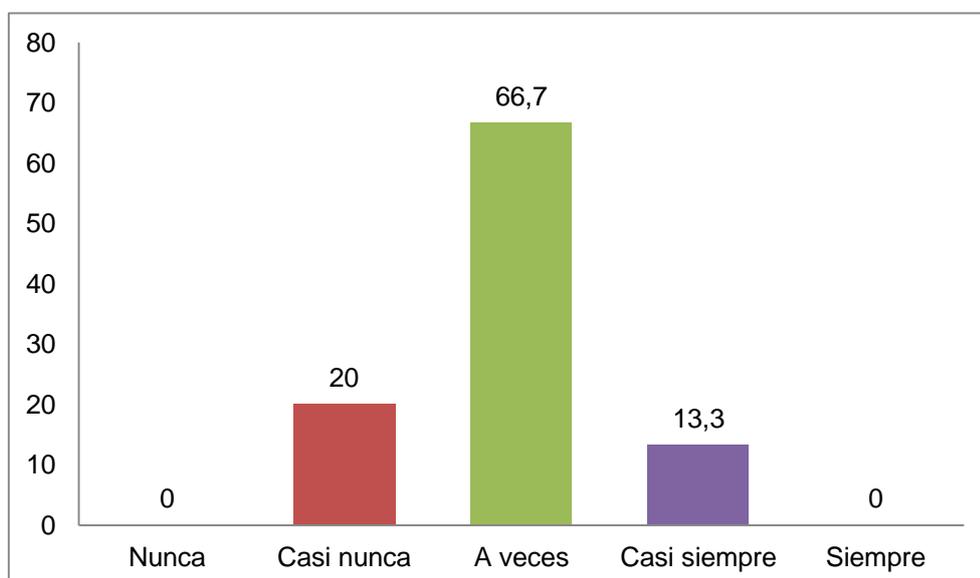
De lo que se concluye que falta realizar una planificación de compras de mercancías o materias primas de acuerdo a la demanda de los clientes, por lo que se deberá realizar proyección de abastecimiento de orégano.

**Tabla 2**

Mercaderías adquiridas es al mejor precio.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	3	20.0
Algunas veces	10	60.7
Casi siempre	2	13.3
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 2:** Mercaderías adquiridas es al mejor precio.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si las mercaderías adquiridas es al mejor precio; el 66.7% indica que a veces, el 20% declara que casi nunca, el 13.3% manifiesta que casi siempre.

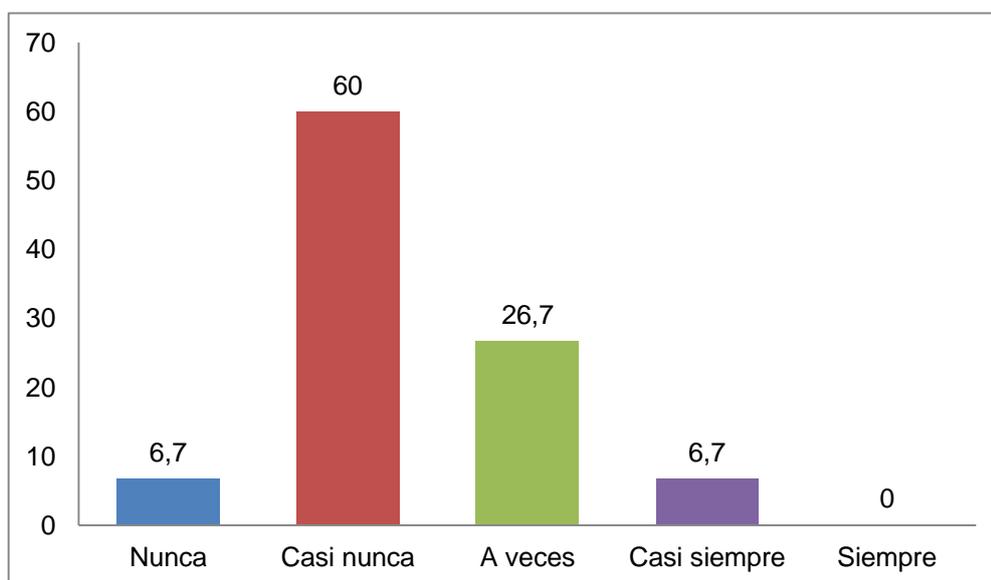
De lo que se concluye que faltan estrategias para realizar compras de orégano y otros materiales de producción a un precio rentable por no tener una previa cotización de proveedores.

**Tabla 3**

Existe un stock mínimo de mercadería.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	9	60.0
Algunas veces	4	26.7
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 3:** Existe stock mínimo de mercadería

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existe un stock mínimo de mercadería para atención de pedidos; el 60% indica que casi nunca, el 26.7% declara que a veces, el 6.7% manifiesta que nunca, el 6.7% indica que casi siempre.

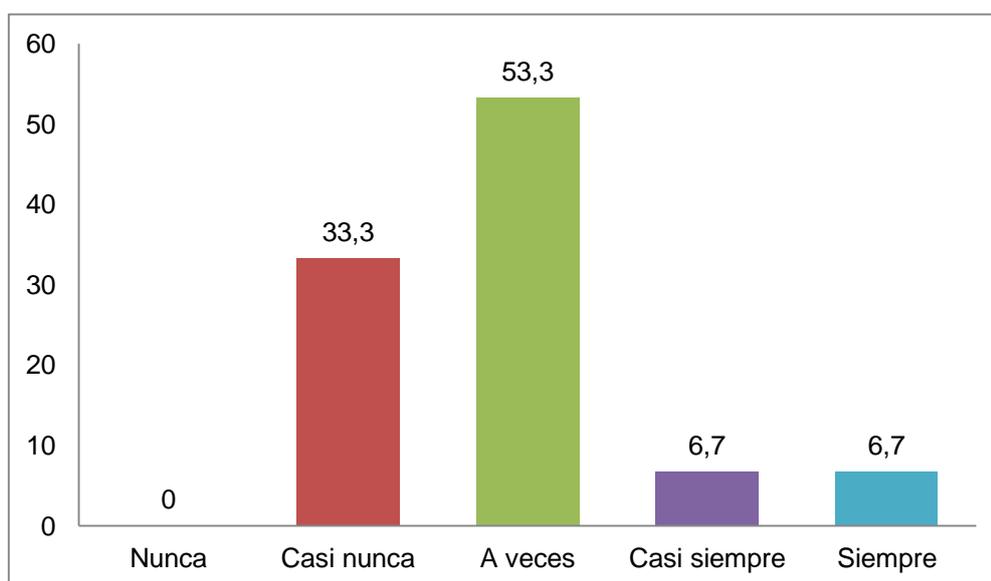
De lo que se concluye que la empresa Especerías Andinas EIRL no tiene stock reservado en almacén como provisión para completar los pedidos, falta desarrollar un control de inventario y proyección de pedidos.

**Tabla 4**

Efectúa el inventario de mercaderías oportunamente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	5	33.3
Algunas veces	8	53.3
Casi siempre	1	6.7
Siempre	1	6.7
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 4:** Efectúa el inventario de mercaderías oportunamente.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si se realiza inventario de mercaderías oportunamente; el 53.3% indica que a veces, el 33.3% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que casi siempre, el 6.7% indica que siempre.

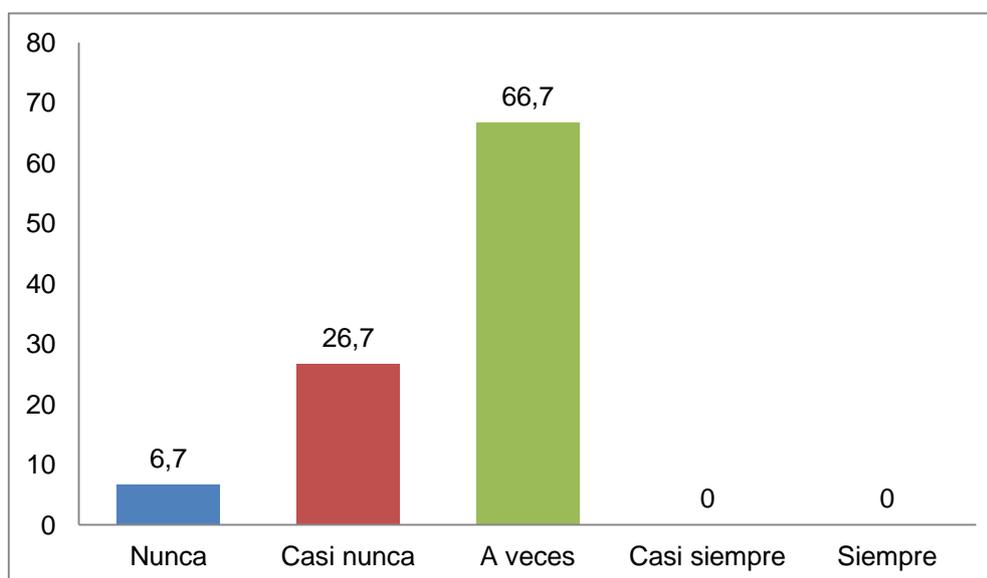
De lo que se concluye que no existe programa de control de inventario de mercaderías que permita tener información actualizada y a tiempo de los productos.

**Tabla 5**

Control de calidad de las mercaderías existentes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	4	26.7
Algunas veces	10	66.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 5:** Control de calidad de las mercaderías existentes.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si se efectúa un control de calidad de las mercaderías existentes; el 66.7% indica que a veces, el 26.7% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 0% indica que casi siempre y el 0% revela que siempre.

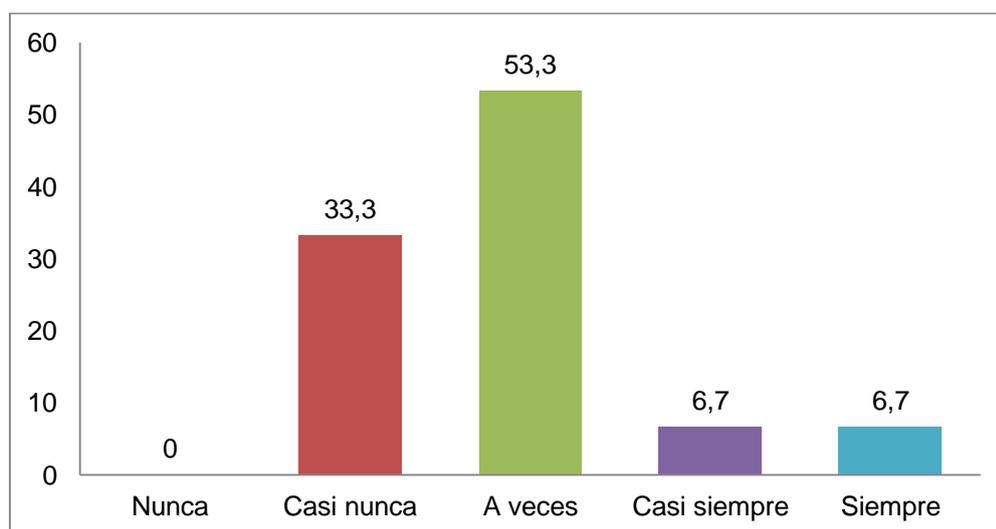
De lo que se concluye que no se cuenta con un sistema de control de calidad, debiendo efectuar los correctivos necesarios a fin de que se pueda verificar la calidad de mercadería recepcionada, almacenada, procesada y despachada.

**Tabla 6**

Detecta la mercadería deteriorada a tiempo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	5	33.3
Algunas veces	8	53.3
Casi siempre	1	6.7
Siempre	1	6.7
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 6:** Detecta la mercadería deteriorada a tiempo.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si se informa sobre las mercadería deteriorada para la baja correspondiente; el 53.3% indica que a veces, el 33.3% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que casi siempre, el 6.7% siempre y el 0% revela que nunca.

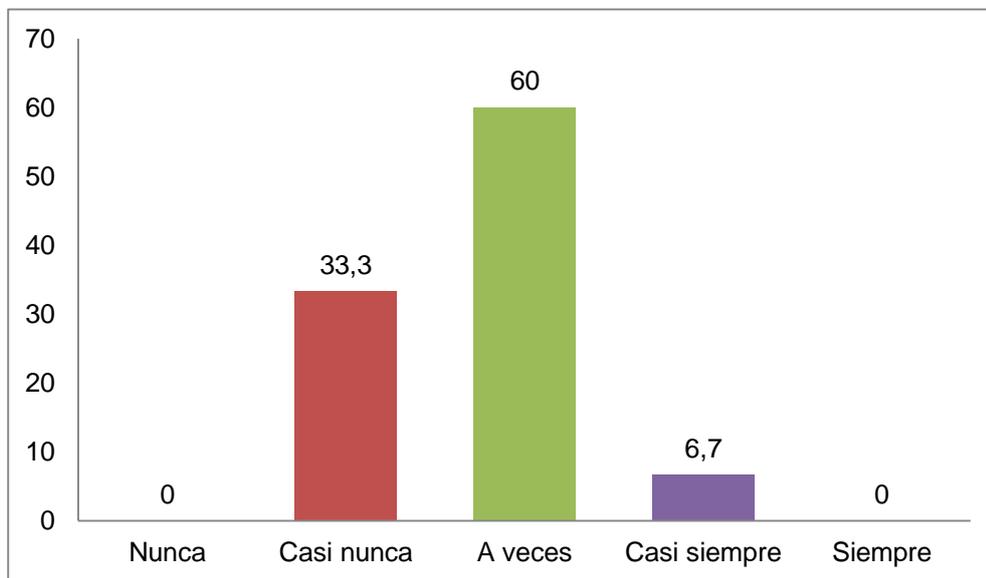
De lo que se concluye que pocas veces se detecta mercadería deteriorada o que incumple con los estándares solicitados. La noción de trazabilidad en el proceso logístico por parte de los trabajadores ayuda a detectar a tiempo el problema.

**Tabla 7**

Conoce el costo logístico total de la exportación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	5	33.3
Algunas veces	9	60.0
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 7:** Conoce el costo logístico total de la exportación.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si se conoce el costo logístico total de la exportación; el 60% indica que a veces, el 33.3% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que casi siempre, el 6.7% siempre y el 0% revela que nunca.

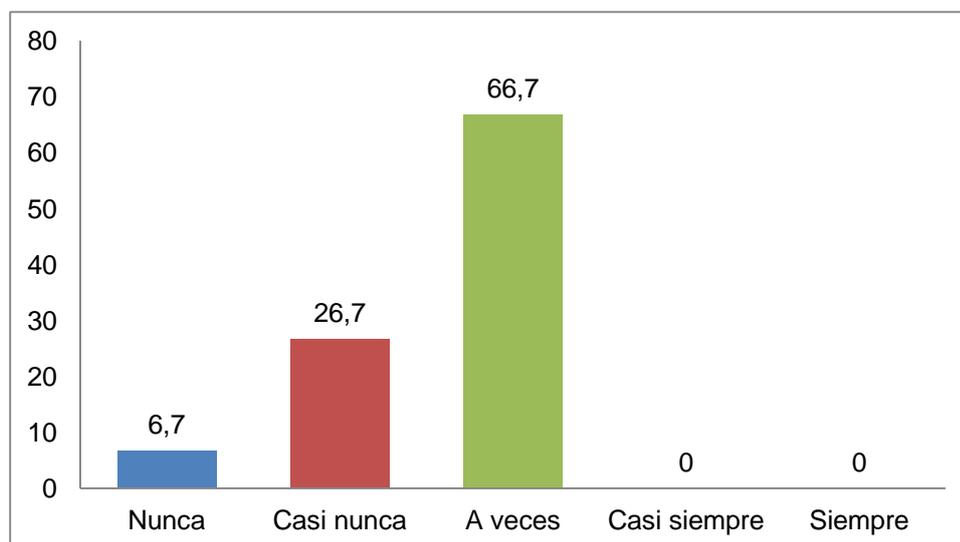
De lo que se concluye que existe un desconocimiento de los costos logísticos de la exportación de orégano por lo mismo que no se realiza una cotización y presupuesto de costos.

**Tabla 8**

El margen de utilidad sobre el costo de las ventas es adecuado.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	4	26.7
Algunas veces	10	66.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta



**Gráfico 8:** El margen de utilidad sobre el costo de las ventas es adecuado.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si considera que el margen de utilidad sobre el costo de las ventas es adecuado; el 66.7% indica que a veces, el 26.7% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 0% revela que casi siempre y siempre.

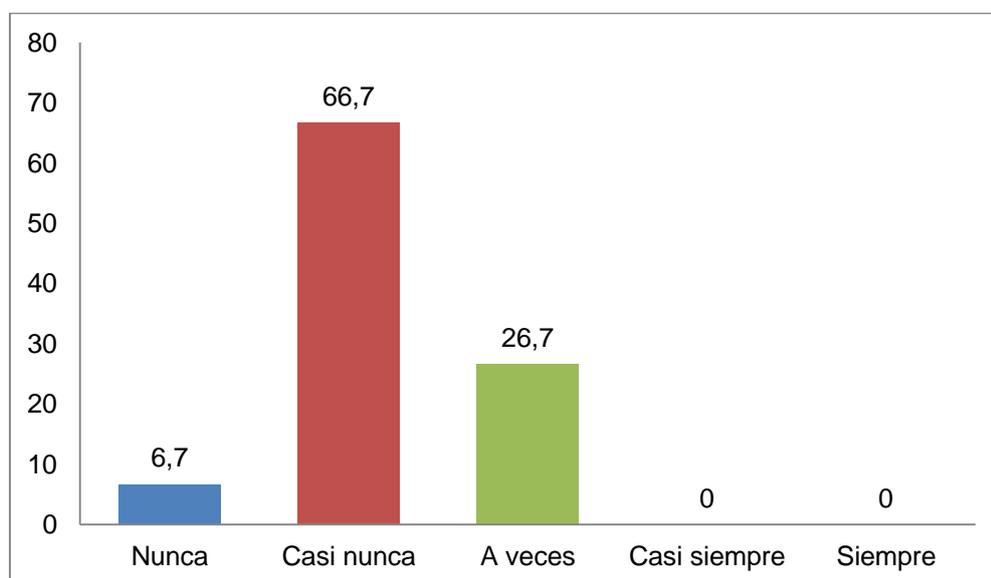
De lo que se concluye que el margen de utilidad no es el esperado por las deficiencias de planificación y control en el procedimiento de gestión logística.

**Tabla 9**

Existen estrategias para incrementar el nivel de ventas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	10	66.7
Algunas veces	4	26.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 9:** Existen estrategias para incrementar el nivel de ventas.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si considera que existen estrategias para incrementar el nivel de ventas; el 66.7% indica que a veces, el 26.7% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 0% revela que casi siempre y siempre.

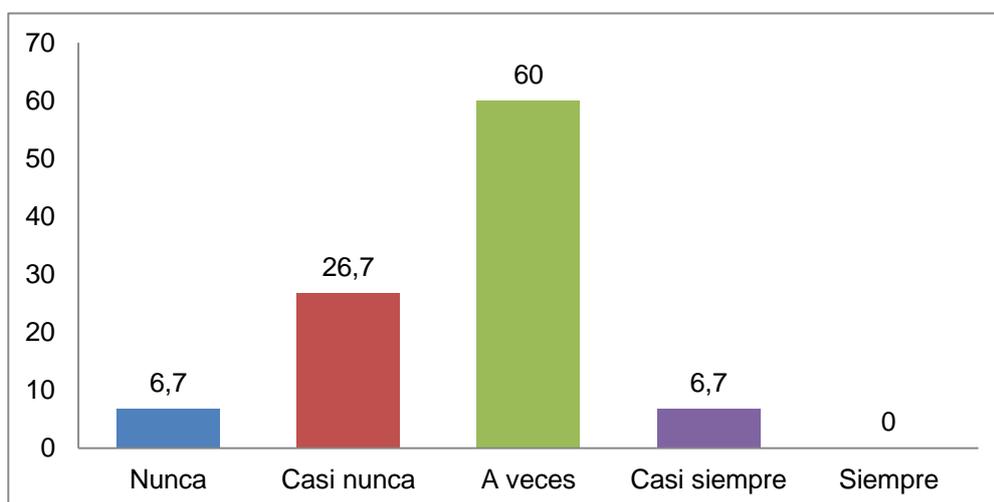
De lo que se concluye que la empresa no implementa estrategias para incrementar el número de ventas mediante el área comercial que debería buscar la penetración de mercado.

**Tabla 10**

Existen riesgos operativos en las exportaciones de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	4	26.7
Algunas veces	9	60.0
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 10:** Existen riesgos operativos en las exportaciones de la empresa.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si considera que existen riesgos operativos en las exportaciones de la empresa; el 60% indica que a veces, el 26.7% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 6.7% indica que casi siempre y el 0% revela que siempre.

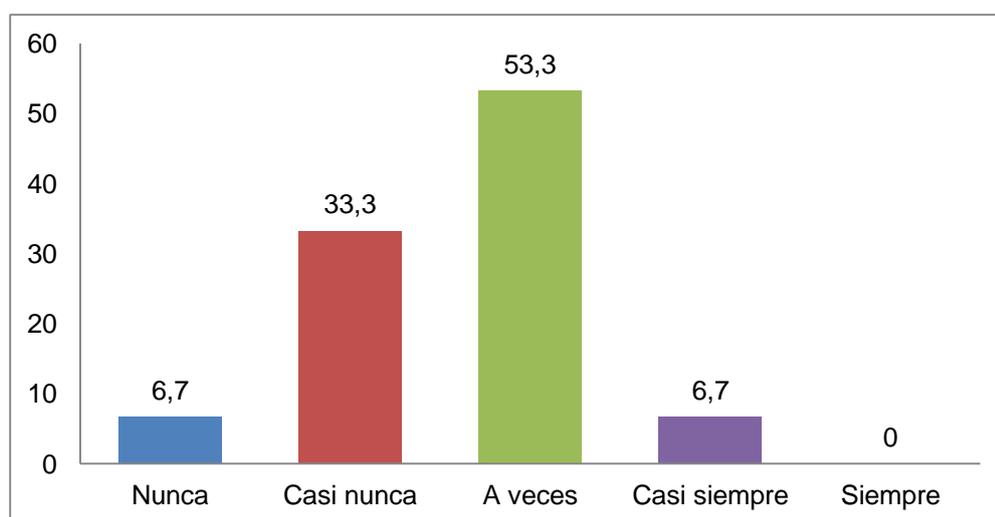
De lo que se concluye que aun existen riesgos operativos en la exportación como insuficiente materia prima para cumplir con el pedido a tiempo, malogro de máquinas, retraso del transporte internacional y otros por fuerza fortuita.

**Tabla 11**

Proyección y seguimiento de tiempo en recepción de mercadería a clientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	5	33.3
Algunas veces	8	53.3
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta



**Gráfico 11:** Proyección y seguimiento de tiempo en recepción de mercadería a clientes.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si se efectúa una proyección y seguimiento de tiempo de recepción a los clientes; el 53.3% indica que a veces, el 33.3% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 6.7% indica que casi siempre y el 0% revela que siempre.

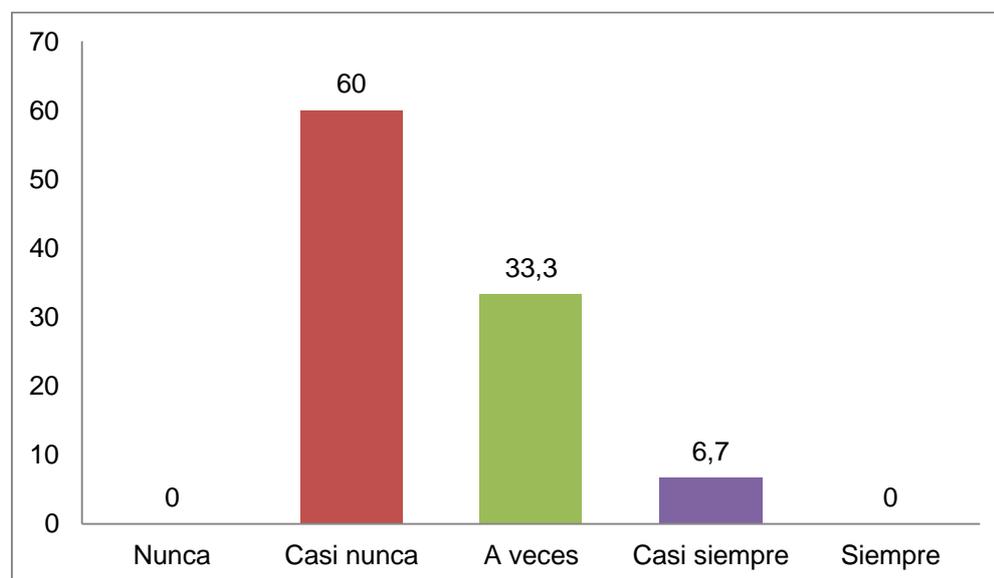
De lo que se concluye que en algunas operaciones se realizó una proyección del tiempo, pero que no se cumplió con lo previsto por la deficiente organización operativa.

**Tabla 12**

Reclamaciones de clientes por pedidos insatisfechos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	9	60.0
Algunas veces	5	33.3
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 12:** Reclamaciones de clientes por pedidos insatisfechos.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existen reclamaciones de clientes por pedidos insatisfechos; el 60% indica que casi nunca, el 33.3% declara que a veces, el 6.7% manifiesta que casi siempre, el 0% indica que nunca y siempre.

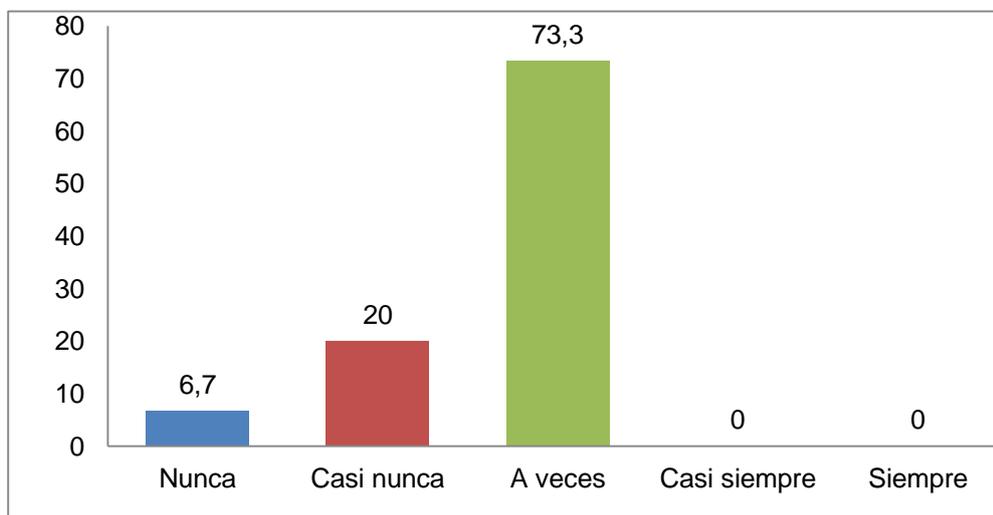
De lo que se concluye que surgieron reclamos en los pedidos atendidos. Entre los problemas expuestos por los clientes son: incumplimiento del peso de la mercadería, tiempo de entrega y característica del orégano.

**Tabla 13**

La cantidad de clientes satisfechos es una garantía para la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	3	20.0
Algunas veces	11	73.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 13:** La cantidad de clientes satisfechos es una garantía para la empresa.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si la cantidad de clientes satisfechos es una garantía para la empresa; el 73.3% indica que a veces, el 20% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 0% indica que casi siempre y siempre.

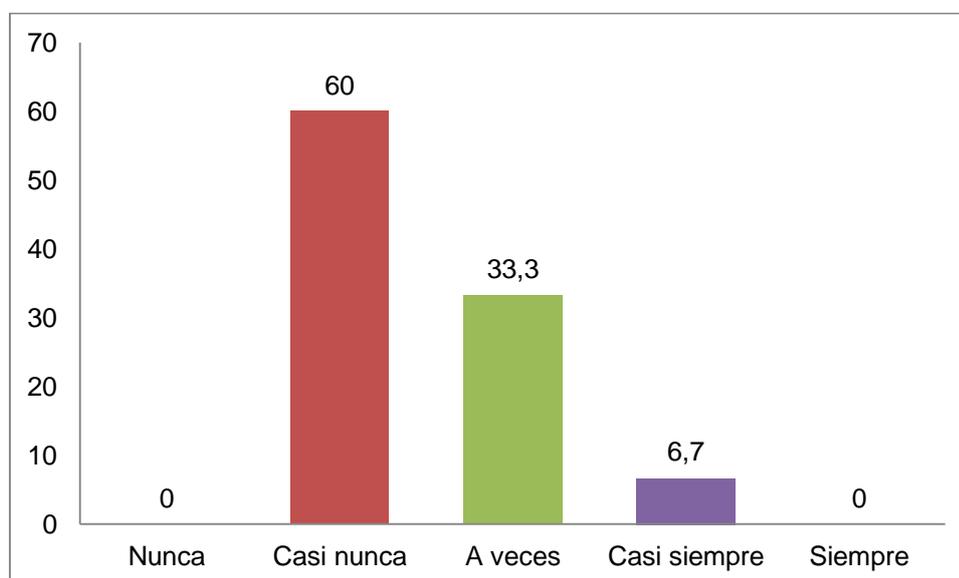
De lo que se concluye que algunas veces los clientes satisfechos garantizan la competitividad de la empresa, según los trabajadores. La idea errónea de los trabajadores debe cambiar con capacitaciones.

**Tabla 14**

Existe puntualidad de la entrega a los clientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	9	60.0
Algunas veces	5	33.3
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 14:** Existe puntualidad de la entrega a los clientes.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existe puntualidad en la entrega a los clientes; el 60% indica que casi nunca, el 33.3% declara que a veces, el 6.7% manifiesta que casi siempre, el 0% indica que nunca y siempre.

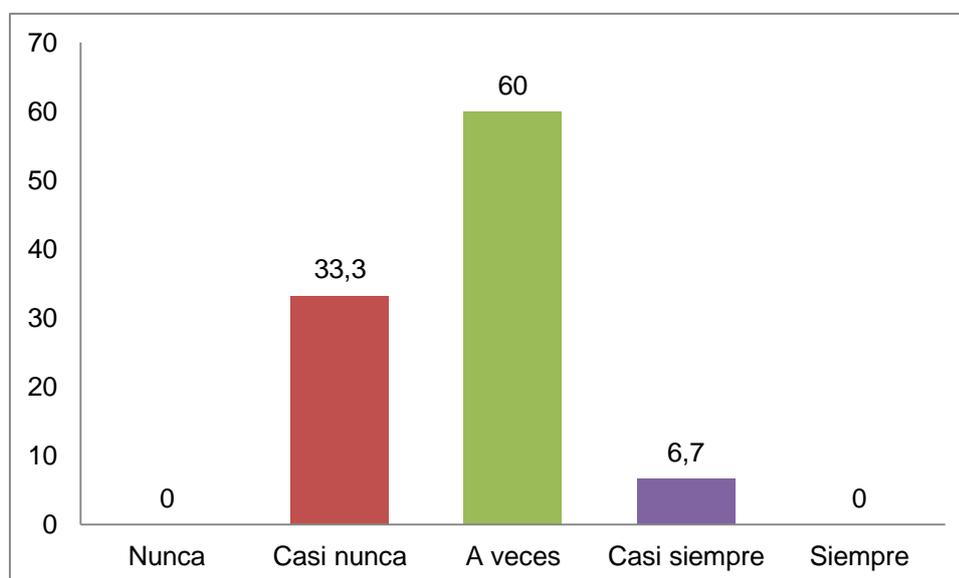
De lo que se concluye que pocas veces se entregó a tiempo la mercadería a los clientes por diversos factores internos y externos. La planificación del cronograma mejoraría el problema de impuntualidad.

**Tabla 15**

Existe planificación de las rutas de transporte.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	5	33.3
Algunas veces	9	60.0
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 15:** Existe planificación de las rutas de transporte.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existe una planificación de las rutas de transporte; el 60% indica que a veces, el 33.3% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que casi siempre, el 0% indica que nunca y siempre.

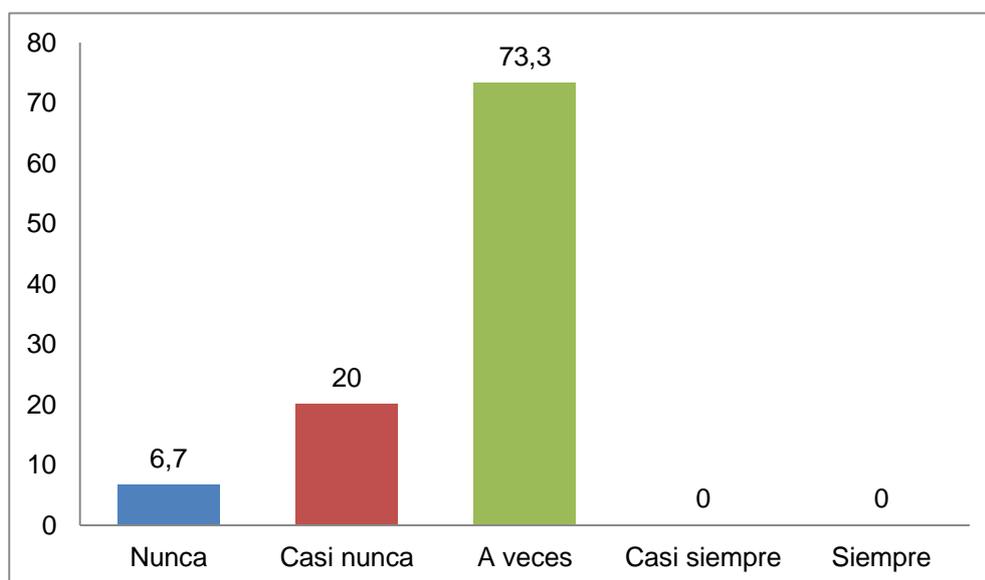
De lo que se concluye que no hay una correcta planificación de rutas durante la gestión logística internacional (transporte interno y transporte internacional), el cual debe precisar el tiempo, distancia, inconvenientes, costos y documentos necesarios para el traslado.

**Tabla 16**

Eficiencia de gestión de tarifas y fletes de transporte.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	3	20.0
Algunas veces	11	73.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 16:** Eficiencia de gestión de tarifas y fletes de transporte.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existe una eficiente gestión de tarifas y fletes de carga para la distribución de costos; el 73.3% indica que a veces, el 20% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 0% indica que casi siempre y siempre.

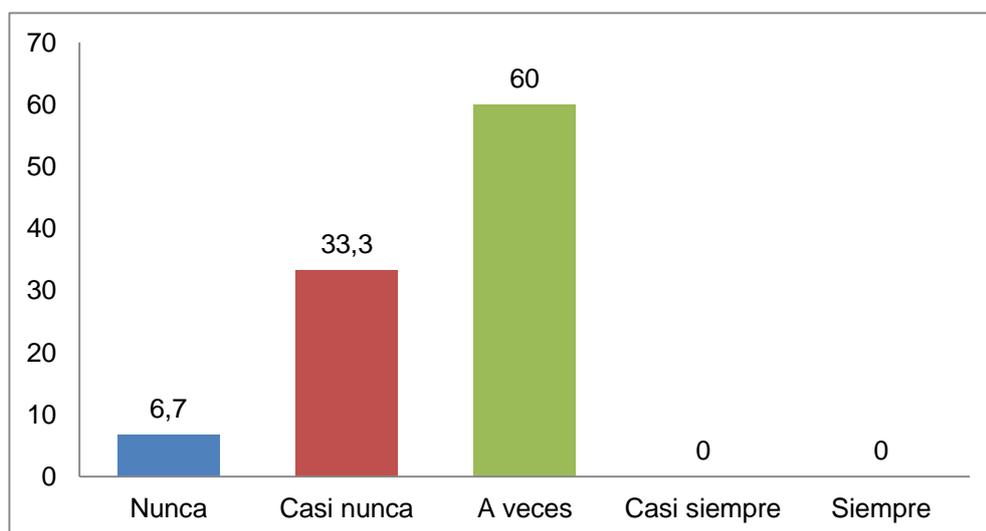
De lo que se concluye que el nivel de eficiencia es bajo en la gestión de tarifas y fletes de carga. La previa cotización y disposición de los vehículos es importante para planificar los despachos antes de su exportación.

**Tabla 17**

Adecuado % de pedidos entregados oportunamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	5	33.3
Algunas veces	9	60.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 17:** Adecuado % de pedidos entregados oportunamente

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existe un adecuado % de pedidos entregados oportunamente a los clientes; el 60% indica que a veces, el 33.3% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 0% indica que casi siempre y siempre.

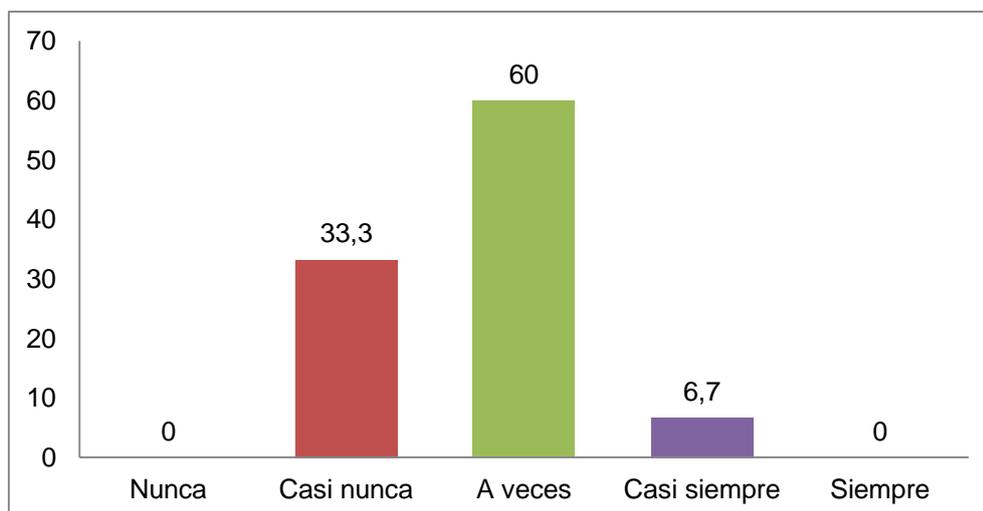
De lo que se concluye que no se cumple en su totalidad con % de pedidos entregados oportunamente que se espera alcanzar. El planteamiento de objetivos debe incluir la medición de tiempos en los despachos atendidos por periodos.

**Tabla 18**

Existe % de pedidos empacados de acuerdo a lo solicitado.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	5	33.3
Algunas veces	9	60.0
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 18:** Existe % de pedidos empacados de acuerdo a lo solicitado.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existe un % de pedidos empacados de acuerdo a lo solicitado; el 60% indica que a veces, el 33.3% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que casi siempre, el 0% indica que nunca y siempre.

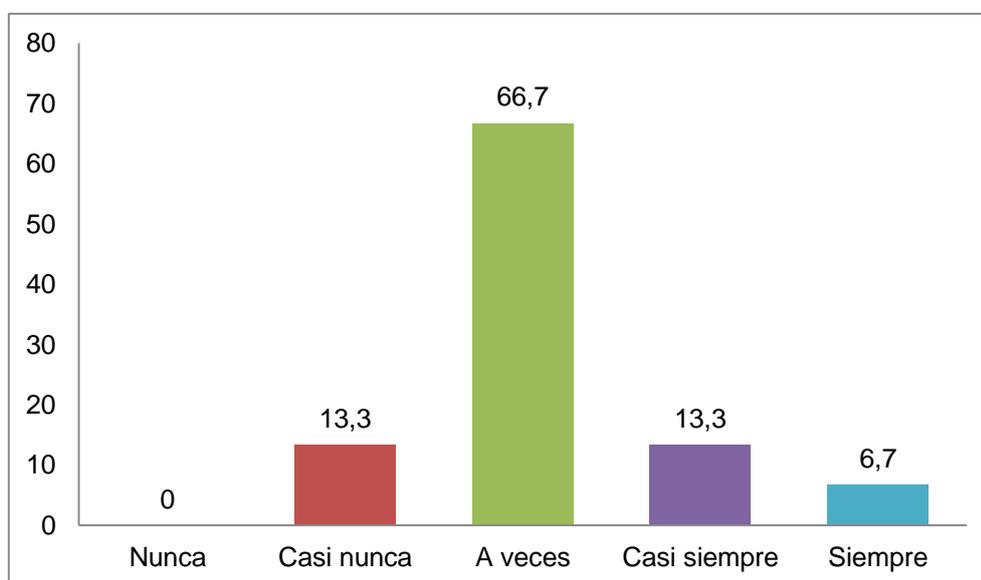
De lo que se concluye que los no se cumple con un adecuado % de pedidos empacados según las especificaciones de los clientes debido a falta de coordinación y comunicación sobre las especificaciones del pedido.

**Tabla 19**

Los pedidos se despachan a tiempo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	2	13.3
Algunas veces	10	66.7
Casi siempre	2	13.3
Siempre	1	6.7
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 19:** Los pedidos se despachan a tiempo.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si se considera que los pedidos se despachan a tiempo; el 66.7% indica que a veces, el 13.3% declara que casi nunca, el 13.3% manifiesta que casi siempre, el 6.7% indica que siempre y el 0% revela que nunca.

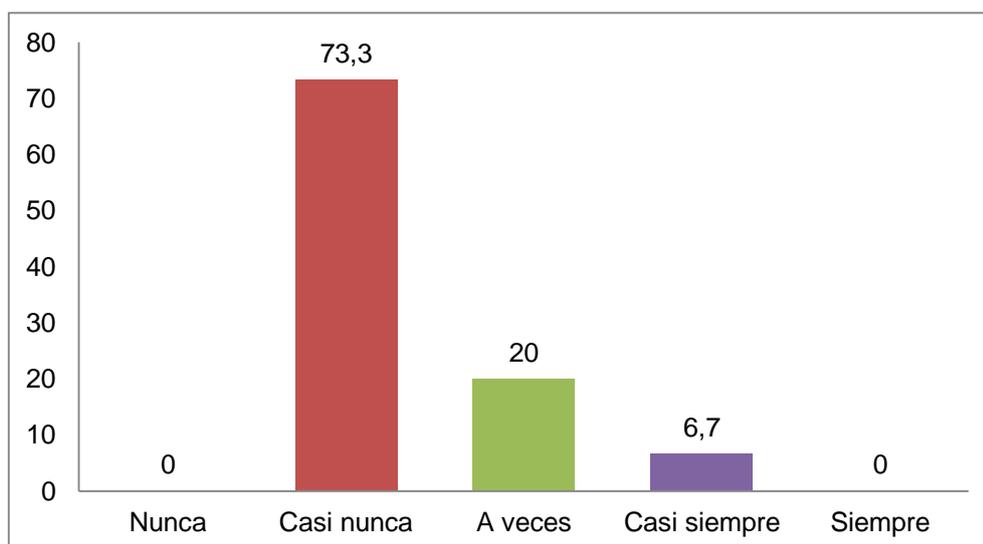
De lo que se concluye que algunas veces se despacha a tiempo la mercadería debido a la ineficiencia en la gestión logística que desarrolla la empresa.

**Tabla 20**

Existe un % de devoluciones en la operación de exportación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	11	73.3
Algunas veces	3	20.0
Casi siempre	1	6.7
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 20:** Existe un % de devoluciones en la operación de exportación.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existe un % de devoluciones en la operación de exportación; el 73.3% indica que casi nunca, el 20% declara que a veces, el 6.7% manifiesta que casi siempre, el 0% indica que nunca y siempre.

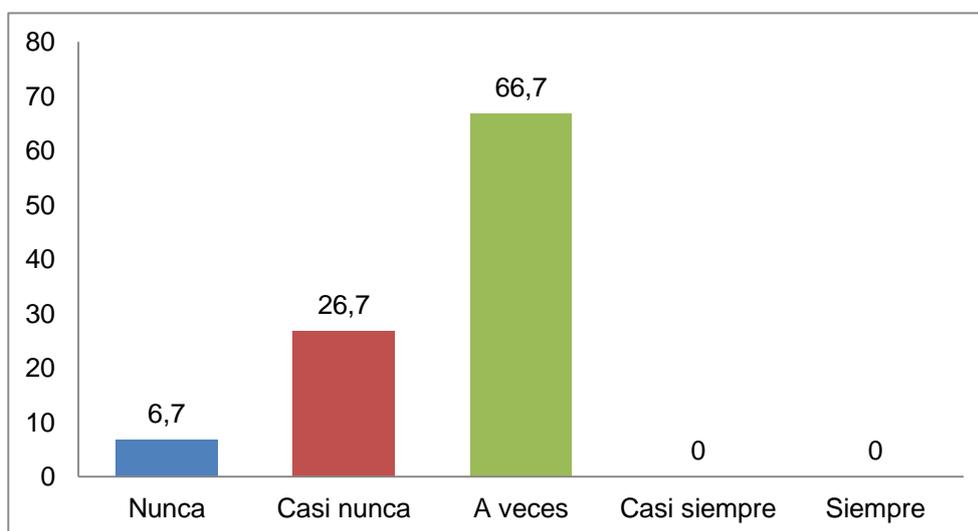
De lo que se concluye que existen pocas devoluciones de pedidos por causa fortuita que provoca la pérdida de peso o fallas en la calidad de orégano.

**Tabla 21**

Existe proyección de cantidad de ventas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7
Casi nunca	4	26.7
Algunas veces	10	66.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	15	100

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

**Gráfico 21:** Existe proyección de cantidad de ventas.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si existe una proyección de la cantidad de ventas durante el ejercicio; el 66.7% indica que a veces, el 26.7% declara que casi nunca, el 6.7% manifiesta que nunca, el 0% indica que casi siempre y siempre.

De lo que se concluye que algunas veces se realiza proyección de ventas en orégano. La empresa está aplicando la estrategia de penetración de mercado en el país de Chile por ser una empresa que recién ingresa al mercado y no cuenta con cuantiosos pedidos.

### 4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Hipótesis General

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto a la relación que existe entre Gestión Logística Internacional y nivel de exportación de la empresa Especerías Andinas E.I.R.L., en donde los ítems fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico en las encuestas efectuadas y se puede afirmar que la gestión logística integral contribuye a mejorar la exportación de orégano.

#### Formulación de hipótesis

##### Ho: Hipótesis Nula:

No existe relación entre la Gestión Logística Internacional y el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015.

##### H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna:

Existe relación entre la Gestión Logística Internacional y el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015.

**Nivel de significancia: 0.05**

#### Pruebas de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica
<b>Chi - cuadrado</b>	8.962	2	0.022
<b>Número de casos validos</b>	21		

**Conclusión:**

**Dado que el P valor es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que “Existe relación entre la Gestión Logística Internacional y el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015.”**

**4.3.2. Hipótesis Específicas****a) Primera hipótesis específica****Planteamiento de la Hipótesis****Ho: Hipótesis Nula**

No existe relación recíproca entre la adquisición y almacenamiento con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL.

**H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna**

Existe relación recíproca entre la adquisición y almacenamiento con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Pruebas de chi cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Chi - cuadrado</b>	9.366	2	0.019
<b>Número de casos validos</b>	21		

**Conclusión:**

**Dado que el P valor es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que “Existe relación recíproca entre la adquisición y almacenamiento con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL.”**

**b) Segunda hipótesis específica****Planteamiento de la Hipótesis****Ho: Hipótesis Nula**

No existe relación positiva entre el control de inventarios y la transferencia de bienes que realiza Especerías Andinas EIRL.

**H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna**

Existe relación positiva entre el control de inventarios y la transferencia de bienes que realiza Especerías Andinas EIRL.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Pruebas de chi cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Chi - cuadrado</b>	8.49	2	0.025
<b>Número de casos validos</b>	21		

**Conclusión:**

**Dado que el P valor es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que “Existe relación positiva entre el control de inventarios y la transferencia de bienes que realiza Especerías Andinas EIRL.”**

**c) Tercera hipótesis específica****Planteamiento de la Hipótesis****Ho: Hipótesis Nula**

No existe relación directa entre la rentabilidad y la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL.

**H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna**

Existe relación directa entre la rentabilidad y la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Pruebas de chi cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Chi - cuadrado</b>	9.007	2	0.020
<b>Número de casos validos</b>	21		

**Conclusión:**

**Dado que el P valor es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que “Existe relación directa entre la rentabilidad y la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL.”**

## Hipótesis estadística

### Tabla de Contingencia

N° Pregunta	Chi Cuadrado	gl	Sig. Asintótica Valor P
1	10.33	3	0.016
2	7.60	2	0.022
3	11.40	3	0.010
4	9.27	3	0.026
5	8.40	2	0.015
6	9.27	3	0.026
7	6.40	2	0.041
8	8.40	2	0.015
9	8.40	2	0.015
10	11.40	3	0.010
11	9.27	3	0.026
12	6.4	2	0.041
13	11.20	2	0.004
14	6.40	2	0.041
15	6.40	2	0.041
16	11.20	2	0.004
17	6.40	2	0.041
18	6.40	2	0.041
19	14.07	3	0.003
20	11.20	2	0.004
21	8.40	2	0.015
<b>Promedio</b>	<b>8.962</b>	<b>2.333</b>	<b>0.022</b>

**Cuadro 19:** Tabla de contingencia

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

#### **4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

Los resultados estadísticos indican que la gestión logística internacional influye en el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015.

Señalando que existe una tendencia positiva al análisis efectuado en donde la gestión logística internacional permite mejorar la gestión de procedimientos, tiempo y optimizar la calidad de servicio en la exportación de orégano con la finalidad de cumplir con los objetivos y meta de la empresa.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** Según las encuestas realizadas, existe relación entre la Gestión Logística Internacional y nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL. Se concluye, que la muestra analizada según la correlación de Pearson da un nivel de significancia menor a 0.05 y también en sus factores. Según los resultados no han desarrollado una eficiente gestión de logística internacional en las exportaciones de orégano.

**SEGUNDA.-** Las encuestas concluyen que existe relación entre la adquisición y almacenamiento; y el número de clientes de Especerías Andinas EIRL. Existe las siguientes deficiencias según los indicadores: no hay estrategias para captar y mantener los clientes, falta proyección de abastecimiento de orégano para la producción, desorganización de almacenamiento e incumplimiento en la entrega a tiempo al importador. (Según el grafico N° 01, 02, 03, 11, 12, 13)

**TERCERA.-** Según las encuestas se concluye que existe relación entre la transferencia de bienes y el control de inventarios que brinda Especerías Andinas EIRL. Se ha podido determinar según los indicadores que carece de control de inventarios, la verificación de calidad en recepción no es preciso, durante el almacenamiento, proceso productivo y despacho se encuentra a tiempo la mercadería deteriorada o incumple con la calidad, demora en la llegada de la mercadería al lugar de destino, falta de planificación de rutas de transporte interno e internacional en distancia, tiempo, costos y documentación requerida.(Según el grafico N° 04, 05, 06, 14, 15, 16)

**CUARTA.-** También se concluye que existe relación entre la rentabilidad y la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL. La calificación de los indicadores indica que el desconocimiento en los costos logísticos de la exportación de orégano, falta de estrategias de ventas, falta de proyección de ventas y el incumplimiento del pedido en peso y calidad del orégano. (Según el grafico N° 07, 08, 09, 10, 17, 18, 19, 20, 21).

## SUGERENCIAS

**PRIMERA.-** La competencia en el mercado internacional es alta, donde solo las empresas innovadoras y competitivas permanecen en el mercado. Por lo cual se recomienda a la alta dirección y gerencia de la empresa Especerías Andinas, incrementar el control interno durante el proceso de exportación de orégano al país Chileno, para todo esto es necesario tener propuesta de mejoramiento que afiance las actividades de la organización.

**SEGUNDA.-** Para fortalecer la gestión de adquisición y almacenamiento en la empresa Especerías Andinas EIRL y la satisfacción de los clientes, se recomienda a la Alta Dirección lo siguientes aspectos:

- Fortalecer con la técnica del Just in Time la provisión de materia prima e insumos para el proceso productivo de la empresa cumpliendo a tiempo con la entrega al cliente importador.
- Fortalecer la planificación de abastecimiento de orégano con documentos de gestión empresarial para realizar eficientemente las compras respectivas.
- Mejorar la capacidad y distribución del área de almacenamiento con la finalidad de un mejor control de existencias.

**TERCERA.-** Se recomienda también a la alta dirección, es indispensable para lograr obtener mejores resultados que el criterio de transferencia de bienes y control de inventarios se recomienda contar con un personal experimentado y/o capacitado en este campo del almacén y comercio internacional con la finalidad de informarnos de las debilidades y amenazas.

**CUARTA.-** Puesto que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio rentabilidad y cantidad de pedidos; se recomienda a la alta dirección, tener una base de datos y cotizaciones de los costos logísticos para la exportación de orégano, desarrollar estrategias competitivas y la implementación de control en la calidad de forma constante en cada punto crítico para cumplir las especificaciones del pedido.

## PROPUESTA DE MEJORA

El desarrollo de hipótesis en la presente investigación afirma que existe influencia directa entre la gestión logística internacional y el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015. Según, la evaluación realizada refleja varios puntos problemáticos en la eficiencia de la operatividad logística en la empresa, por lo cual; se propone la siguientes etapas a realizar para la mejora competitiva de la empresa.

ETAPA N° 01: Desarrollar las siguientes herramientas para un mejor funcionamiento de las actividades de la organización que son: manual de operaciones y funciones, reglamento de operaciones y funciones, organigrama estructural, disponer información sobre el flujo del proceso productivo del orégano y contratos de compra venta internacional.

ETAPA N° 02: Implementar la tecnología de información y comunicación (TIC) para poder administrar, compartir y procesar información mediante los diversos soportes tecnológicos que ofrecen servicios de correo electrónico, búsqueda de información, páginas web y comercio electrónico. El fin de los programas, es la comunicación constante dentro de la organización y con los clientes.

ETAPA N° 03: Efectuar los siguientes documentos administrativos y controles necesarios para el desarrollo de la gestión logística internacional en la exportación de orégano que son necesarios eliminar las deficiencias encontradas durante la presente investigación. A continuación, se muestra la matriz de procedimientos para la empresa Especerías Andinas EIRL.

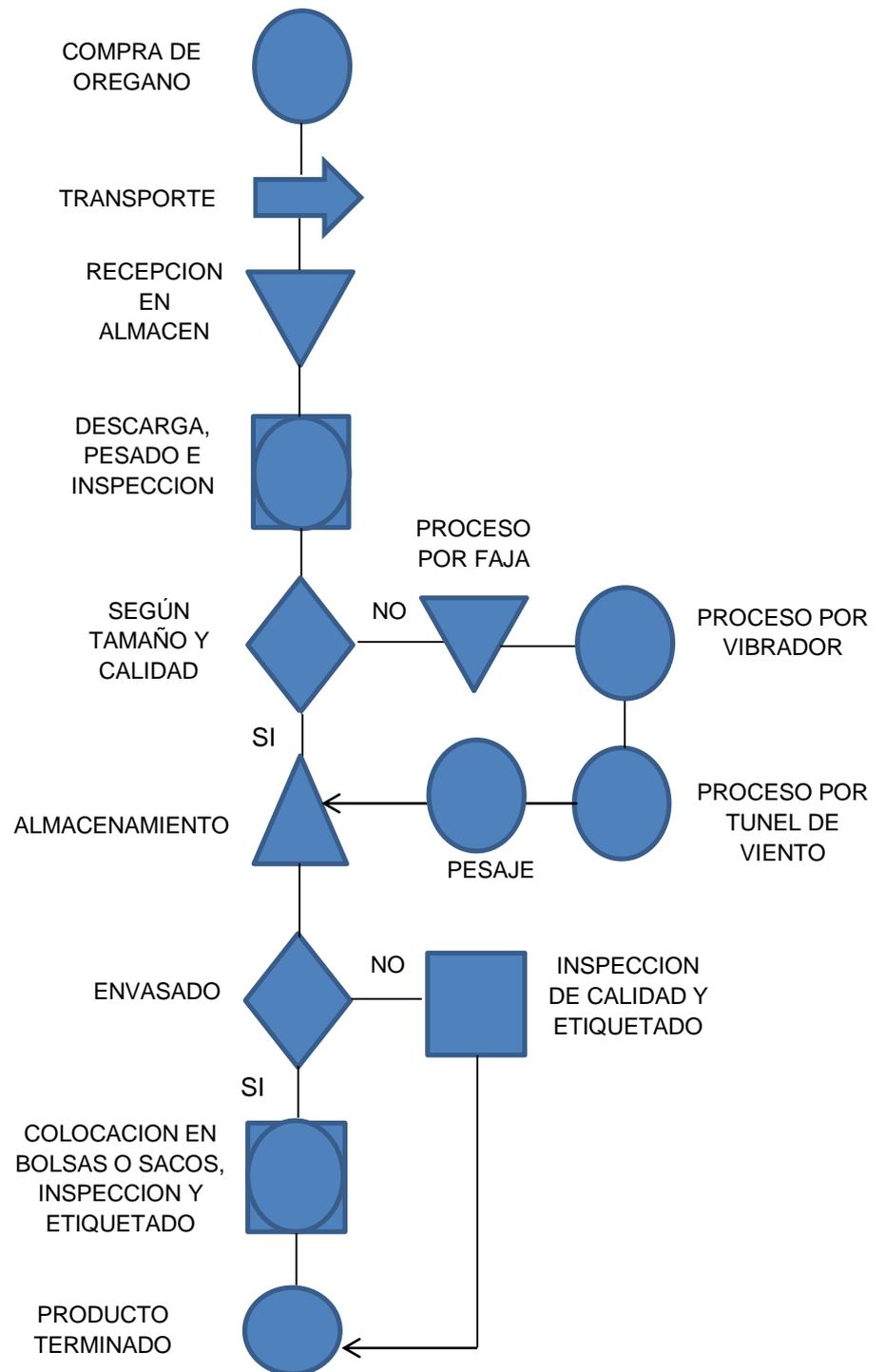
Procedimiento General	Procedimiento Especifico	Documentos Administrativos	Control
Compra	1. Requisición del pedido. 2. Cotización de Materia Prima (MP) y otros costos indirectos de fabricación (CIF). 3. Selección del proveedor. 4. Orden de Compra.	- Base de datos de pedidos. - Política de compras. - Base de datos de proveedores. - Contrato de compra y venta.	- Verificación de calidad en el lugar de cosecha u origen.
Traslado Interno	5. Coordinación en la fecha de traslado y documentos para el transporte terrestre.	- Especificar en el contrato de compra y venta.	- Comunicación con el transportista.
Recepción y conformidad	6. Verificación de productos recibidos 7. Efectuar liquidación de compra, facturación, depósito bancario y cheques según sea el caso.	- Formato de control en recepción	- Encargado de calidad verifica e informa la calidad de la MP y pesaje para la conformidad.
Almacenamiento y Producción	8. Traslado a la zona de Materia Prima 9. Procesamiento de materia prima. 10. Envasado en sacos de papel y etiquetado. 11. Almacenamiento en la Zona de Stock.	- Etiquetar los lotes de materia prima. - Clasificar por color de saco cada subproducto. - Formato de control de inventario en la producción.	- El encargado cada hora debe realizar muestras en cada punto del procesamiento industrial. - Periódicamente se debe revisar el estado y cantidad del stock almacenado.
Despacho y Transporte Internacional	12. Coordinar con el agente de aduanas para el despacho (documentos e	- Comunicación con la organización y cliente para el despacho mediante	- Obtener aprobación de Senasa en la inspección de

	Incoterms). 13. Inspección de Senasa 14. Carga al contenedor 15. Almacén Aduanero 16. Asignación de canal de control y levante.	correo electrónico o teléfono.	muestra.
Recepción Del Cliente	17. Conformidad del contrato	- Contrato de compra y venta internacional - Política de ventas	- Inspección de recepción. - Dialogo o encuesta al cliente sobre la atención brindada.

**Cuadro 20:** Actividades de Gestión en Especerías Andinas EIRL

Fuente: Elaboración Propia

### Flujo del Proceso Productivo del Orégano



**Figura 15:** Flujo del proceso productivo de orégano

Fuente: Elaboración Propia

## BIBLIOGRAFÍA

- Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. (15 de Marzo de 2016). Obtenido de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/256594\\_MOD/11definicion\\_de\\_logstica.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/256594_MOD/11definicion_de_logstica.html)
- Affari Group. (2016). *Tipos de Contenedores*. Recuperado el 2016 de Noviembre de 30, de <http://www.affari.com.ar/contttt.htm>
- Antares Aduanas. (2016). *Incoterms*. Recuperado el 15 de Octubre de 2016, de <http://antaresaduanas.com.pe/herramientas/incoterms/>
- Arrieta, E. (Diciembre de 2012). *Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución*. Lima, Perú.
- Bohorquez, E., & Puello, R. (2013). *Diseño de un modelo de gestión logístico para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar*. Recuperado el 12 de marzo de 2016, de [190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf](http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf)
- Calderón Alvarez, G. I., & Cornetero Suybate, A. S. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. Chiclayo - Perú.
- Camara de Comercio de Medellin para Antioquia. (2016). *Gestion Logistica para la Competitividad Empresarial*. Recuperado el 26 de Marzo de 2016, de <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/herramientas/Gestion-logistica-programas-empresariales.pdf>
- Camara de Comercio Internacional. (2013). *Incoterms 2010*. Recuperado el 04 de Mayo de 2016, de [http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2013/Incoterms%202010,%20documento\(1\).pdf](http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2013/Incoterms%202010,%20documento(1).pdf)
- Cardenas Davila, N. L. (2008). *Administracion de Almacen*. Recuperado el 01 de 08 de 2015, de <http://pac.caf.com/upload/pdfs/IMD2008.pdf>
- Chirinos, O., Mc Bride, E., Abarca, J., Coaquira, J., García, L., & León, D. (2009). *Exportación de Orégano de Tacna al mercado de Brasil*. Lima, Perú: Esan Ediciones.
- ComercioyAduanas.com.mx. (2014). *Responsabilidades Incoterm CFR*. Recuperado el 30 de Diciembre de 2016, de

<http://www.comercioyaduanas.com.mx/incoterms/incoterm/211-responsabilidades-cfr-incoterm>

Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico. (2013). *Guía Práctica: Plan de Exportación*. Recuperado el 05 de Mayo de 2016, de [http://www.comercioyexportacion.com/images/documentos/exportar/Guia\\_Practica\\_del\\_Plan\\_de\\_Exportacion-Version\\_Final\\_Oficial\\_LV.pdf](http://www.comercioyexportacion.com/images/documentos/exportar/Guia_Practica_del_Plan_de_Exportacion-Version_Final_Oficial_LV.pdf)

Definición ABC. (2007-2016). *Definición ABC*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de <http://www.definicionabc.com/general/cliente.php>

Eumed.net. (2011). *Concepto de Rentabilidad*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

Ferraris, S. (Julio de 2008). *Crecimiento Poblacional como Objeto de Análisis*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/demografiasocial/matdic/MD18.pdf>

Figueroa, H. (30 de Julio de 2013). *Importancia de los Incoterms 2010*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <https://pymeinternacionalizada.wordpress.com/tag/etapas-de-la-logistica-internacional-de-mercancias/>

Flores Tapia, C. J. (2014). *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*. Lima - Perú.

Gómez Aparicio, J. M. (2014). *Gestión Logística y Comercial*. Ciudad Real: Mc Graw Hill Education.

Gómez M, C. G. (2006). *Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso manizales*. Colombia.

Klauer Garcia, D. F. (2009). *Manual Técnico de Cultivo Ecológico de Orégano*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.ecoagricultor.com/wp-content/uploads/2014/01/manual-cultivo-ecologico-oregano.pdf>

Laqui Villegas, T. (2013). *Curso de Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*. Tacna, Tacna, Perú.

Logística Revistas Enfoque. (2016). *Glosario de Términos Logísticos*. Recuperado el 18 de Marzo de 2016, de <http://www.logisticamx.enfoque.com/contenidos/glosario.html?l=E>

- Mercadeo.com. (1997). *La Distribucion Física*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de <http://www.mercadeo.com/blog/2010/01/la-distribucion-fisica/>
- Molins, A. (2011-2012). *Logistica Internacional*.
- Mora, L. (2010). *Gestion Logistica Integral*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mora, L. (2014). *Gestion Logistica en Centros de Distribucion y Almacenes y Bodegas*. Recuperado el 20 de Mayo de 2016, de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/242005/Archivos\\_2014\\_2/Unidad\\_dos/LIBROG\\_2.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/242005/Archivos_2014_2/Unidad_dos/LIBROG_2.pdf)
- Porter, M. E. (2016). *Ventaja Competitiva*. Recuperado el 15 de 03 de 2016, de <http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>
- Ramon, M. (2014). *Gestion de Operaciones y Logistica*. Recuperado el 06 de Mayo de 2016, de [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48259/componente48257.pdf)
- Rhenus logistics. (2016). Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de Rhenus logistics: [http://www.rhenuslogistics.es/downloads/pdf/Rhenus\\_Incoterms\\_2010.pdf](http://www.rhenuslogistics.es/downloads/pdf/Rhenus_Incoterms_2010.pdf)
- Salas Portugal, F. (Abril de 2016). *Produccion y exportacion de oregano de la Region de Tacna*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2016, de [http://agroaldia.minag.gob.pe/biblioteca/download/pdf/manuales-boletines/oregano/produccion\\_exportacion\\_oregano.pdf](http://agroaldia.minag.gob.pe/biblioteca/download/pdf/manuales-boletines/oregano/produccion_exportacion_oregano.pdf)
- SIICEX. (2016). *Proceso de Exportación Definitiva*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/36479010rad7B4BB.pdf>
- SIICEX. (23 de Julio de 2014). *Orégano*. Recuperado el 2016 de Noviembre de 30, de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/fichaproducto/139pdf2014Jul23.pdf>
- SIICEX. (2016). *Producto Orégano*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de [http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?\\_page\\_=172.17100&\\_portal\\_etid\\_=sfichaproductoinit&scriptdo=cc\\_fp\\_init&pproducto=139&pnomproducto=Or%E9gano](http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?_page_=172.17100&_portal_etid_=sfichaproductoinit&scriptdo=cc_fp_init&pproducto=139&pnomproducto=Or%E9gano)
- SUNAT. (2016). *Exportaciones de oregano*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.sunat.gob.pe/operatividadaduanera/>

- SUNAT. (2016). *Exportaciones por Subpartida Nacional- País*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.aduanet.gob.pe/cl-ad-itestadispartida/resumenPPaisS01Alias>
- SUNAT. (1997). *Exportacion*. Recuperado el 15 de Octubre de 2016, de <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/exportacion/>
- Sunat. (17 de Marzo de 2009). *Exportacion Definitiva*. Recuperado el 06 de Marzo de 2016, de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/exportacion/expo rtac/procGeneral/inta-pg.02.htm>
- Sunat. (2015). *Regimen de Exportación Definitiva*. Recuperado el 14 de 03 de 2016, de <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/cartillasorientacion/cartillas Procedim/tr01Expo.pdf>
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. Minnesota, USA: Servie Quality Institute.
- Universidad de las Americas Puebla. (2015). *Sistema de Costo Just in Time*. Recuperado el 03 de Mayo de 2016, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/sanchez\\_c\\_l/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/sanchez_c_l/capitulo3.pdf)
- Universitat de Barcelona. (Marzo de 2002). *Just in Time*. Recuperado el 03 de Mayo de 2016, de [http://www.ub.edu/gidea/recursos/casseat/JIT\\_concepte\\_carac.pdf](http://www.ub.edu/gidea/recursos/casseat/JIT_concepte_carac.pdf)

## ANEXOS

## Matriz de Consistencia

**GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE EXPORTACIONES DE ORÉGANO EN LA EMPRESA ESPECERÍAS ANDINAS EIRL, EN EL AÑO 2015**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
			DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera la gestión logística internacional influye en el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015?</p>	<p>Objetivo principal</p> <p>Establecer si la gestión logística internacional influye en el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>Existe influencia directa entre la gestión logística internacional y el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas EIRL en el año 2015.</p>	<p>Variable Independiente (X):</p> <p>“Gestión de Logística Internacional”</p> <p>1. Adquisición y almacenamiento</p> <p>2. Control de inventarios</p> <p>3. Rentabilidad</p>	<p>1.1 Planificación de compras de mercancías y producción</p> <p>1.2 Costos de mercancías y producción</p> <p>1.3 Capacidad de almacenamiento</p> <p>2.1 Capacidad de producción</p> <p>2.2. Saldo del periodo anterior de las mercancías</p> <p>2.3 Cantidad de mercancías en los almacenes al finalizar el periodo</p> <p>3.1 Costo logístico total</p> <p>3.2 Costo logístico Unitario</p> <p>3.3 Rentabilidad económica</p> <p>3.4 Riesgo económico</p>
<p>Problema secundario</p> <p>a. ¿En qué medida la adquisición y almacenamiento se relaciona con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL?</p> <p>b. ¿Cómo el control de inventarios se relaciona con la transferencia de bienes que brinda Especerías Andinas EIRL?</p> <p>c. ¿De qué manera la rentabilidad se relaciona con la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL?</p>	<p>Objetivos secundarios</p> <p>a. Determinar si la adquisición y almacenamiento se relaciona con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL.</p> <p>b. Establecer si el control de inventarios se relaciona con la transferencia de bienes que brinda Especerías Andinas EIRL.</p> <p>c. Establecer la relación que existe entre la rentabilidad y la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL.</p>	<p>Hipótesis secundarias</p> <p>a. Existe relación recíproca entre la adquisición y almacenamiento con el número de clientes de Especerías Andinas EIRL.</p> <p>b. Existe relación positiva entre el control de inventarios y la transferencia de bienes que realiza Especerías Andinas EIRL.</p> <p>c. Existe relación directa entre la rentabilidad y la cantidad de pedidos de Especerías Andinas EIRL.</p>	<p>Variable Dependiente (Y):</p> <p>“Nivel de Exportaciones”</p> <p>1. Número de clientes</p> <p>2. Transferencia de bienes</p> <p>3. Cantidad de pedidos</p>	<p>1.1 Proyección de tiempo de entrega a clientes.</p> <p>1.2 Reclamaciones de clientes</p> <p>1.3 % de clientes satisfechos</p> <p>2.1 Puntualidad de la entrega</p> <p>2.2 Planificación de las rutas de transporte</p> <p>2.3 Gestión de tarifas y fletes de carga</p> <p>3.1. % de pedidos entregados perfectamente.</p> <p>3.2 % de pedidos empacados de acuerdo con el cliente</p> <p>3.3 % de pedidos despachados a tiempo</p> <p>3.4 % de devoluciones</p> <p>3.5 Proyección de la cantidad de ventas</p>

## Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>INDEPENDIENTE</b> “Gestión de Logística Internacional”	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. (Molins, 2011-2012)	La gestión logística internacional es un conjunto de operaciones como la adquisición y almacenamiento, control de inventarios y rentabilidad del proceso logístico.	X1 = Adquisición y almacenamiento  X2 = Control de inventarios  X3 = Rentabilidad	<b>Categórica Ordinal</b>
<b>DEPENDIENTE</b> “Nivel de exportaciones de orégano”	Régimen aduanero por el cual, se permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior. Para ello la transferencia de bienes debe efectuarse a un cliente domiciliado en el extranjero. (SUNAT, 1997-2016)	El nivel de exportaciones de orégano está determinado por la cantidad de pedidos, transferencia de bienes y el número de clientes importadores.	Y1 = Número de clientes  Y2 = Transferencia de bienes  Y3 = Cantidad de pedidos	<b>Categórica Ordinal</b>

## CUESTIONARIO

El presente cuestionario tienen por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Gestión Logística Internacional y su influencia en el nivel de exportaciones de orégano en la empresa Especerías Andinas E.I.R.L., en el año 2015" la información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

### Instrucciones:

A continuación se presenta 21 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA					
5	4	3	2	1					
PREGUNTAS					VALORIZACION				
					1	2	3	4	5
a) <b>Variable Independiente: Gestión de Logística Internacional</b>									
<b>Adquisición y almacenamiento</b>									
1. Se efectúa una planificación de compras de mercancías de acuerdo a la demanda.									
2. Considera que las mercaderías adquiridas es al mejor precio.									
3. Existe un stock mínimo de mercadería para atención de pedidos.									
<b>Control de inventarios</b>									
4. Considera que se efectúa el inventario de mercaderías oportunamente.									
5. Se efectúa un control de calidad de las mercaderías existentes.									
6. Se informa sobre la mercadería deteriorada para la baja correspondiente.									
<b>Rentabilidad</b>									
7. Conoce usted el costo logístico total de la exportación.									
8. Considera usted que el margen de utilidad sobre el costo de las ventas es adecuado.									
9. Considera que existen estrategias para incrementar el nivel de ventas.									
10. Considera usted que existen riesgos operativos en las exportaciones de la empresa.									
b) <b>Variable Dependiente: Nivel de Exportaciones</b>									
<b>Número de Clientes</b>									
11. Se efectúa una proyección y seguimiento de tiempo de recepción de la mercadería a los clientes.									
12. Existen reclamaciones de clientes por pedidos insatisfechos.									
13. Considera que la cantidad de clientes satisfechos es una garantía para la empresa.									
<b>Transferencia de Bienes</b>									
14. Considera que existe puntualidad de la entrega a los clientes.									
15. Considera que existe una planificación de las rutas de transporte.									
16. Existe una eficiente gestión de tarifas y fletes de transporte para la distribución de costos.									
<b>Cantidad de Pedidos</b>									
17. Existe un adecuado % de pedidos entregados oportunamente a los clientes.									
18. Considera que existe un % de pedidos empacados de acuerdo a lo solicitado.									
19. Considera que los pedidos se despachan a tiempo.									
20. Existe un % de devoluciones en la operación de exportación.									
21. Existe una proyección de la cantidad de ventas durante el ejercicio.									