

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en
industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.**

(Tesis de Licenciatura)

Betzave Velásquez Catalán

Guatemala, marzo de 2018

**Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en
industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.**

(Tesis de Licenciatura)

Betzave Velasquez Catalán

M. Sc. Noelia Figueroa (**Tutora**)

M. Sc. Silda Iliana Miranda Medina(**Revisora**)

Guatemala, marzo de 2018

Autoridades de Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades Facultad de Ciencias Económicas

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Mgtr. Ana Rosa Arroyo G.

Coordinadora



Guatemala, 31 de agosto de 2017

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,

Betzave Velasquez Catalán
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 201702737

REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0018.2018

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 02 DE MARZO 2018
ORDEN DE IMPRESIÓN**

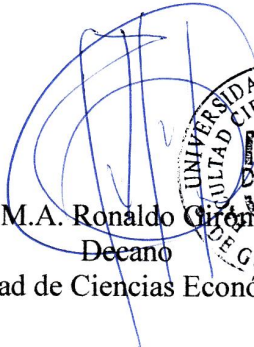
Tutor: M.Sc. Noelia Figueroa Duarte
Revisor: M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina
Carrera: Programa de Equivalencias Integrales en Administración de Empresas


Tesis titulada: "Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala"

Presentada por: Betzave Velázquez Catalán

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada


M.A. Ronaldo Cifón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



M. Sc. Noelia Figueroa Duarte
Licenciada en Administración de Empresas
Maestría en Administración de las Ciencias de Recursos Humanos
nofigdua@gmail.com
Tel. 5019-3400

Guatemala, 14 septiembre 2017.

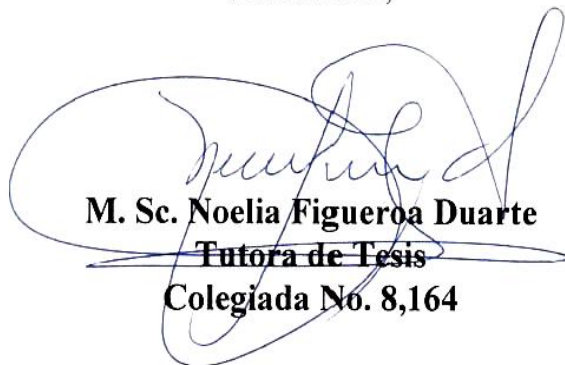
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

Por este medio me permito informar con relación al trabajo de tesis titulado: **Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala**, realizado por **Betzave Velásquez Catalán**, carné 201702737, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría del mismo y se hace constar que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto expido el dictamen de aprobado para continuar con el proceso correspondiente.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



M. Sc. Noelia Figueroa Duarte
Tutora de Tesis
Colegiada No. 8,164

Guatemala, 16 de octubre 2017

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

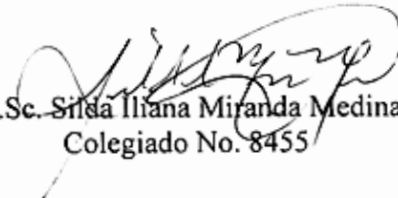
Estimados señores:

En relación al trabajo de tesis titulada **“Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Betzave Velásquez Catalán, carné No.201702737, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina
Colegiado No. 8455

Agradecimientos

A Dios

Por todas las bendiciones recibidas, la sabiduría de permitirme llegar a este momento, por haberme dado la valentía, la motivación, la paciencia, el deseo de seguir adelante y la oportunidad de convertirme en una profesional.

A mi madre

Quien me dio la vida, el ejemplo, las ganas de superación, porque tubo la paciencias y todo el amor del mundo, la oportunidad de estudiar y por siempre guiarme en el camino correcto y por enseñarme que el esfuerzo siempre tiene su recompensa al final del camino.

A mi hermana

Por su ejemplo de superación profesional que siembre me has mostrado el cariño, enseñanzas y consejos que me han ayudado a ser mejor persona en la vida.

A mi Padre

Quien me enseñó a valorar los resultados de un gran esfuerzo, por ser mi amigo y darme palabras de aliento.

Contenido

	Página
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1 Marco Contextual	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Justificación del problema	6
1.4 Pregunta de investigación	6
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
1.6 Alcances y límites	7
Capítulo 2 Marco teórico	8
Capítulo 3 Marco Metodológico	
3.1 Tipo de Investigación	41
3.2 Sujetos de investigación	41
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	42
3.4 Muestreo	43
Capítulo 4 Resultados de la investigación	
4.1 Presentación de resultados	43
Capítulo 5 Discusión de resultados	
5.1 Discusión de resultados	50
5.2 Recomendaciones	51
Conclusiones	52
Referencias bibliográficas	53
Anexos	55

Lista de anexos

	Página
Anexo 1. Encuesta	62
Anexo 2. Cronograma	64
Anexo 3. Estado del arte	65

Lista de gráficos

Gráfico No. 1	La empresa investigada actualmente opera en el mercado internacional	42
Gráfico No. 2	Las acciones de comercio internacional que realiza la organización	43
Gráfico No. 3	Conoce los procesos	43
Gráfico No. 4	La empresa administra la logística de la organización en dos opciones	44
Gráfico No. 5	El responsable de coordinar la logística en la empresa	44
Gráfico No. 6	Los procesos que se desarrollan dentro del departamento logística	45
Gráfico No. 7	Hay algún proceso que causa demoras o limita la actividad comercial	46
Gráfico No. 8	Cuáles son los procesos que causan demoras o limita la actividad comercial	46
Gráfico No. 9	Han analizado algún proceso logístico	47
Gráfico No. 10	Las fallas recurrentes que ha detectado el personal en el proceso logístico	47
Gráfico No. 11	Las fallas constantes son del proceso de logística son debido circunstancias internas o externas	48
Gráfico No. 12	Como afectan estas fallas en la organización	48
Gráfico No. 13	Re-diseñaría los procesos logísticos de la empresa	49
Gráfico No. 14	Participaría en el rediseño de los procesos logísticos de la empresa	49

Resumen

La historia ha demostrado que los sistemas logísticos constituyen una variable diferencial de las organizaciones que los han empleado para el desarrollo de sus funciones y servir a un mercado determinado. El estudio planteado en este documento, se enfocó a la industria farmacéutica, específicamente fue realizado para la empresa VMG Healthcare Products, Sociedad Anónima, ubicada en zona 10 de la ciudad de Guatemala

En la presente investigación fueron analizados los procesos logísticos de importación y exportación que en la referida industria se utilizaron. En un contexto donde la distribución dentro de la venta de medicamentos se hace cada vez más difícil y en la búsqueda de reducir costos, mejorar los servicios y tiempos de entrega, en consecuencia, a las evaluaciones que los sujetos de investigación proporcionaron, recolectaron información de gran relevancia. Los cuales no solo aportaron un mejor criterio y apreciación sobre los procesos logísticos de importación y exportación, sino que también por la eficiencia de los servicios internos y externos que requieren mejoras. A partir de esto surge la necesidad de identificar qué factores son los que tienen más peso en la evaluación que hizo el personal acerca de las experiencias que obtuvieron.

El trabajo crítico que se realizó de los procesos logísticos y al empleo de las herramientas estadísticas en una base de datos de respuestas a una encuesta de sujetos de investigación del personal que labora en dicha empresa; se llegó al conocimiento de los métodos involucrados, y al reconocimiento de las principales causas de fallas y atrasos, los cuales mostraron los elementos que tienen más peso en la evaluación que se hizo.

Dentro de las principales conclusiones de este estudio fue el hallazgo de la causa de la demora del proceso de importación y exportación de productos farmacéuticos, la que se identificó como una de las fallas más recurrentes en estos métodos, las fueron causadas factores externos a la empresa por lo que estas amenazas no pudieron ser controladas.

Introducción

La actual investigación lleva como primordial objetivo analizar los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la empresa VMG Healthcare Products, Sociedad Anónima, ubicada en zona 10 de la ciudad de Guatemala.

Este documento está compuesto por 5 capítulos, en el primero, detalla el marco conceptual, donde se describen los antecedentes, se delimita el problema y se sustentan los objetivos, mencionando los alcances y límites de la investigación.

En el capítulo dos, se encuentra el marco teórico, refiriéndose a las bases que sustentan y explican los conceptos de logística, comercio internacional, historia hasta la fecha actual, importación, exportación, Incoterms, como utilizarlos, su clasificación, justo a tiempo y reingeniería que resulte necesaria de aplicar a los distintos procesos que se involucran en el sistema logístico.

El tercer capítulo describe el marco metodológico, donde se describe el tipo de investigación con sus sujetos, instrumentos y diseño.

Conseguimos observar los resultados de la investigación ampliamente graficados en el capítulo cuatro. Finalmente, en el capítulo cinco, se presenta la alternativa entre la teoría y lo que actualmente está sucediendo en el grupo a evaluar, lo que da paso a poder llegar a conclusiones sobre los objetivos y recomendar algunas acciones.

En resumen, este trabajo ha sido el resultado de compaginar un esquema teórico contrastándolo con la práctica que a diario experimenta la industria farmacéutica a través de los distintos procesos que implementa para hacer llegar los productos desde el lugar de origen al punto de venta.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

Los principios de la logística cuyo vocablo viene del campo militar, relacionado con la adquisición y suministro de materiales solicitados para cumplir una misión, aplicada a la actividad empresarial, se remontan a la década de los cincuenta. Una vez terminada la segunda guerra mundial, la demanda creció en los países industrializados y la capacidad de distribución era inferior a la de venta y producción.

Cuando los sistemas logísticos principiaron a perfeccionar, el consumo y la producción fueron separándose geográficamente. Las zonas se especializaron. Así, el exceso de producción se pudo enviar de forma rentable y los productos que no se fabricaban en la zona pudieron importarse. Esto ocasionó la propagación de los productos en los departamentos de mercadeo, que escogieron vender cualquier artículo en cualquier lugar y los canales de distribución comenzaron a ser obsoletos.

En los años 1956 – 65 fue el tiempo de conceptualización de la logística, el desarrollo del análisis de costo total de las operaciones logísticas. Se estableció el enfoque de sistemas al análisis de las interrelaciones del sistema logístico. Y mayor preocupación por el servicio al consumidor al mínimo costo logístico, la atención a canales de distribución y aparece el concepto de Gestión de Materiales. Avanzado a partir de una situación de la escasez y suspensión de los abastecimientos, pero cuyo fin era el mismo: facilitar un determinado nivel de servicio con un costo social mínimo.

A mediados de los sesenta, los empresarios comenzaron a comprender que la reducción de inventarios y cuentas por cobrar aumentaba el flujo de caja y vieron que la rentabilidad podía mejorar si se planeaban correctamente las operaciones de distribución.

En los años 1966 – 70 el experimento del concepto de logística, se desarrolló fragmentado las siguientes etapas: Administración de Materiales y Distribución Física. Los sistemas de cálculo del desempeño impulsaban la optimización local, evitando la unificación. Las empresas comienzan el enfoque en la logística, haciéndola de su única actividad económica, con lo que su especialización llevo a reducir los costos de la misma. Esto hizo que las organizaciones cuyo giro comercial no era la logística acudieran a estas empresas debido a que su subcontratación representaba un costo menor. Esta época se caracterizó por el Outsourcing de las empresas no especializadas en logística para contratar a una que sí lo era.

En los años 1971 – 79, una etapa con cambio de prioridades la crisis energética promovió el movimiento hacia la mejora del transporte y almacenamiento. La preocupación ambiental y ecológica impacta las operaciones logísticas; los altos costos de capital y recesión. La intensa orientación hacia la administración de materiales por la inseguridad en la obtención de los insumos en esta época la computación impulsó el desarrollo de modelos logísticos.

En los años 1980's el impacto tecnológico y la liberación del transporte fomentó el aumento de la producción a través de una mejor coordinación de la distribución, manufactura y abastecimientos. La tecnología de la micro-computación estimuló la descentralización e intercambio de información, aproximando los clientes a la empresa. La revolución de la tecnología de la comunicación y código de barras, impulsa la coordinación e integración de los elementos del sistema logístico.

En los años 1990's hacia el futuro, las fuerzas integradoras de la logística se combinaron y los ciclos de productos eran cada vez más cortos, esto ocasionó la incrementación en la segmentación del mercado y variedad de opciones, también produjo mayores expectativas en el nivel de servicio al cliente.

Los adelantos en tecnología de proceso, producto e informática ayudo a la globalización de los mercados y a los procesos de manufactura y administración, también aumento la competitividad en todas las dimensiones y de presión sobre los márgenes de utilidad.

En el año 1995 En esta época el enfoque evoluciona de ser solo un esfuerzo de la empresa para mejorar su logística a mejorar las relaciones con los clientes, distinguiendo entre estos a los clientes más importantes (clientes estratégicos) y de igual forma mejorar las relaciones con los proveedores y establecer alianzas con ellos. Esto da como resultado la inclusión de estos personajes en la planeación estratégica de la empresa y de la importancia de la colaboración y cooperación para hacerle frente a la globalización de los mercados.

En el año 2008 la planeación estratégica de las organizaciones ya no solo abarca a nuestros clientes estratégicos y nuestros proveedores, si no que se arma una cadena de proveedores, productores y distribuidores que abarca desde la recolección de la materia prima hasta el consumidor final, empleando no solo el Outsourcing y el Just in Time si no que desarrollando un compromiso de todos los que forman esta cadena para generar una producción económica sino con cierto valor agregado y entregándola siempre en el lugar indicado al momento necesario.

PUSH & PULL esta tendencia de la logística apunta hacia cambiar el enfoque PUSH (empujar) donde son los fabricantes los que empujan a lo largo de la cadena de distribución sus productos, y son sus niveles de inventario los que generan las grandes ofertas y las promociones sin mirar lo que el cliente está demandando, a un estilo PULL (halar) donde la demanda en el punto de venta gatilla los eventos a lo largo de la cadena de distribución y son las preferencias de los clientes las que condicionan el surtido en las estanterías y por consiguiente en la producción de las empresas.

La logística es el proceso que más está utilizando los adelantos tecnológicos en áreas como la electrónica, la informática y la mecánica, ha simplificado la administración de la cadena de abastecimiento mediante el uso del intercambio electrónico de documentos para

transacciones y contabilidad, el código de barras para identificar productos y servicios, sistemas de transporte de materiales para reducir tiempos de entrega y manipulación.

En el entorno actual, la organización busca oportunidades de mejora que la haga más competitiva en el mercado farmacéutico como distribuidora exclusiva; tiene el compromiso con sus distribuidores de abastecer al mercado Centroamericano y Cuba productos con altos estándares de calidad así como despachos a tiempo. VMG HEALTHCARE PRODUCTS, S. A. decidió ampliar su mercado ingresando nuevos productos, así como productos quirúrgicos para uso hospitalario privados y públicos los cuales han sido promocionados y aceptados en el mercado de Guatemala, Centroamérica y Cuba.

Historia de la empresa VMG HEALTHCARE PRODUCTS, S. A. se fundó en 1998 en Costa Rica, para Mayo del 2008 inició operaciones en Nueva Delhi, India, desde entonces ha crecido hasta convertirse en una multifacética y multiproducto corporación a nivel mundial. Se encuentra entre las principales y más grandes compañías de distribución en Costa Rica, ofreciendo una amplia gama de productos farmacéuticos e implementos médicos a través de las diferentes divisiones en la categoría terapéutica.

VMG cuenta con gran presencia internacional a través de geografías, eficiente logística, instalaciones de fabricación de localización multi-diseñados para satisfacer normas USFDA, TGA, y respaldada por los sistemas de regulación de la India. Razón por la cual hoy representa a más de 200 compañías de India, USA, Europa, China y Latino América. Hemos logrado a lo largo del tiempo una expansión global, en países como China, Guatemala, Panamá, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Dinamarca APS, FZE, UAE, Australia.

VMG HEALTHCARE PRODUCTS, S. A. inicia sus operaciones en Guatemala y luego se extiende al resto de Centroamérica, Panamá y Cuba, en ese momento ninguna empresa a nivel regional tenía la distribución de este tipo de medicamentos, siendo VMG HEALTHCARE PRODUCTS, S. A. la pionera en este campo, logrando así la exclusividad de marcas reconocidas a nivel mundial para los mercados de Centroamérica.

Es una empresa que ha logrado ser líder en todos los mercados, ofreciendo un servicio personalizado en el mercado Guatemalteco, así como en los mercados de Centroamérica, a través de sus distribuidores debidamente seleccionados para cumplir con su misión. Dicha misión se basa en ofrecer un servicio de excelencia, con la facilitación en suministrar los productos, utilización con respecto a los productos.

Los productos tienen como finalidad el ofrecer a los pacientes una mayor comodidad con respecto al alcance económico y existencia de estos, así poder disponer siempre de ellos, siendo esto una herramienta funcional para la realización de los tratamientos de infertilidad, cumpliendo con la eficiencia de todos los productos que actualmente se encuentran en el mercado. Se encuentra ubicada en 20 Calle 23-04 Zona 10 Ciudad de Guatemala.

1.2 Planteamiento del problema

Actualmente las Farmacéuticas son empresas que se dedican a la importación y exportación de productos farmacéuticos, dentro de los que se ubica a los insumos médico-quirúrgicos y medicamentos, los cuales son adquiridos por laboratorios ubicados en India, Costa Rica entre otros países, para el caso de las entidades objeto de estudio. Debido a la demanda en estos bienes, y que su presencia se ha ido expandiendo a lo largo de todos los hospitales del país.

Un tema que provoca a menudo roturas de stock y nivel de bajo servicio dentro de las empresas farmacéuticas, es debido a los débiles o deficientes procesos logísticos de importaciones y exportaciones que se tienen para el resguardo de los productos. La razón principal de las pérdidas es no enfocarse en esta actividad, ya que, aunque se han realizado las órdenes de compra de manera correcta y a tiempo no se ha podido implementar un método de previsión para saber con más exactitud el comportamiento logístico dentro de la organización.

Debido que la empresa no cuenta con un sistema logístico efectivo para lograr minimizar las pérdidas y aumentar las utilidades se requiere de un análisis en los procesos logísticos de importación y exportación, para optimizar el área de logística.

1.3 Pregunta de investigación

¿Qué procesos de logística para importación y exportación podrían minimizar las pérdidas y aumentar las utilidades de para la industria farmacéutica?

1.4 Justificación del problema

En la actualidad el mercado se ha vuelto más exigente, es por ello que las empresas se han visto obligadas a ofrecer mayor variedad de productos y servicios, buscando satisfacer las necesidades de sus clientes, convirtiéndose en competitivas. Toda la organización debe trabajar hacia un mismo objetivo, para que los departamentos y personas que laboran en ellas; siendo el área logística vital importancia dentro de las organizaciones, tal como lo respaldan algunos artículos, donde se resalta que la logística ha tomado vital relevancia dentro de la gestión empresarial actual, debido a la relación amplia que tiene con el éxito de los sectores de servicios y producción. Por este motivo, es significativo corregir todo lo negativo y explotar todas las reservas existentes de productividad, lo que va a permitir mejorar sus resultados, alineando así sus gestiones.

Debido a los cambios acelerados en la industria farmacéutica, la reciente incorporación de nuevos productos en la empresa y el incremento en las operaciones en el departamento de importación, exportación y el área de logística, ligado con los recientes cambios en las leyes aduaneras en Guatemala; han creado varios problemas para despachar los productos en los tiempos estipulados en los contratos de distribución. Esto ha generado la necesidad de abandonar los procedimientos anteriormente establecidos y examinar nuevamente las formas de trabajo en la organización, para que estas cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, así poder brindar un mejor servicio a los clientes.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar qué procesos se requieren modificar en el área logística del departamento de importación y exportación, mediante el análisis de procesos.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar los procesos de los tiempos de despacho de las órdenes de compra de los clientes mediante el rediseño de los procesos en del área de logística para optimizar los métodos de servicio al cliente
2. Realizar un diagnóstico de la situación actual del área de logística.
3. Determinar y medir los indicadores de efectividad del área de logística.
4. Analizar los procesos.

1.6 Alcances y límites de la investigación

Con esta investigación se pretende verificar que el análisis de procesos puede ser una herramienta administrativa que ayude a reestructurar el área del departamento de importación y exportación para optimizar el área logística de las farmacéuticas y puedan alcanzar una ventaja competitiva.

Límites

Esta investigación se limitará a trabajar solamente con los productos importados de las farmacéuticas.

Ámbito temporal

La investigación será realizada durante el mes de febrero al mes de agosto 2017.

Ámbito geográfico

Esta investigación será realizada en las farmacéuticas ubicadas en la ciudad capital de Guatemala.

Capítulo 2

Marco teórico

2. Logística

2.1 Definición de logística

Definición de logística: Tareas necesarias para planificar, implementar y controlar el flujo físico de materiales, productos terminados e información relacionada desde los puntos de origen hasta los puntos de consumo para satisfacer las necesidades del cliente de manera rentable. (Kotler, 2012, pág. 318)

Logística son las acciones que auxilian a una organización a administrar de sus productos terminados, para la distribución mediante una programación y rutas inteligentes, en el menor tiempo posible. Además debe de inspeccionar el inventario, establecer que insumos y bienes requiere, y llevar un registro de producto terminado, lo que incluye establecer cuántos artículos se tienen, dónde y quién es responsable de éstos.

Una de las acciones del proceso de la logística, es llevar el control del inventario de forma en que facilite y determine el registro del producto, medicamento o insumo, lo que ayuda a la empresa a reducir costos, y a satisfacer las necesidades del consumidor.

Otra de las actividades de la logística es buscar aumento de la capacidad y la coordinación óptima de todos los elementos que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.

2.1.1 Objetivos principales de la logística:

El propósito esencial de la logística es distribuir los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar exacto, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, con el fin de favorecer, lo máximo posible, con la rentabilidad de una compañía.

Uno de los objetivos primordiales de la logística es proporcionar el máximo servicio al cliente al menor costo.(Kotler, 2012, pág. 156)

La función de la logística es satisfacer al comprador, lo que involucra: la entrega pronta, inventarios grandes, surtido amplio, políticas de devolución.

2.1.2 Gestión Logística en empresas que comercializan internacionalmente

La logística (del inglés logistics) es definido por la RAE como el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.(Kotler, 2012, pág. 155)

La logística tiene muchos significados, uno de ellos, es la encargada de la distribución eficiente de los productos de una determinada empresa con un menor costo y un excelente servicio al cliente, determinar y coordinar en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto es una herramienta fundamental para el comercio; por lo tanto la logística busca el movimiento, el almacenamiento de productos, el control de inventario, así como todo el flujo de información, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se dirigen de tal modo que la rentabilidad de la empresa se maximiza en costos y efectividad.(Kotler, 2012, pág. 156)

El término logística (del inglés: Logistics) ha sido tomado del ámbito militar para ser utilizado en el mundo empresarial como el término que, en un sentido general, se refiere al posible flujo de los recursos que una empresa va a necesitar para la realización de sus actividades y al conjunto de operaciones y tareas relacionadas con el envío de productos terminados al punto de consumo o de uso. Por tanto, no es una exageración el decir que el éxito final de un proyecto depende en una buena parte, de la logística. (Kotler, 2012, pág. 157)

Logística es una de las áreas más importantes dentro de una empresa, desde cuando se genera una necesidad en cuanto a materias primas, insumos, suministros como la recepción, control, tiempos de transformación producto terminado, almacenamiento y traslado, medio de transporte, hasta que ese producto terminado llegue al cliente final, esta gestión es constante y tener en cuenta que este ciclo nunca termina, todas las partes descritas deben articularse de manera organizada para que nuestro cliente final esté satisfecho. (Real Academia Española (2001). Diccionario de la Lengua Española)

Las actividades claves de la logística son el servicio al cliente, transporte, gestión de inventarios, procesamiento de pedidos, en conjunto estas actividades lograrán la satisfacción del cliente y a la empresa la reducción de costos, que es uno de los factores por los cuales las empresas están obligadas a enfocarse a la logística.

La indirecta, en la que existen los intermediarios en la distribución. Logística es cuando optimiza en tiempo y los recursos para la entrega de los productos a los clientes.

2.2 Comercio internacional

2.2.1 Definición de Comercio Internacional

El comercio internacional estudia las causas y leyes que gobiernan los intercambios de bienes y servicios entre los habitantes de los diferentes países en su interés por satisfacer sus necesidades de bienes escasos. En esta definición es importante destacar una cualidad que hace diferente al comercio internacional de cualquier otro tipo de comercio y es que para poder realizar este intercambio de bienes se debe atravesar las fronteras de un país. Usualmente esta frontera que se cruza está controlada por una aduana que se encarga de controlar la entrada y salida de recursos. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 15)

2.2.2 Historia del Comercio Internacional

El surgimiento del comercio internacional fue uno de los hitos más importantes en la historia mundial actual pues trajo consigo cambios a nivel económico, político y social que aún hoy permanecen. El comercio internacional tiene su origen en el intercambio de especies, oro y piedras preciosas que iniciaron los mercaderes en el antiguo Egipto, pero no fue hasta la Revolución Industrial con todas las innovaciones en maquinaria, formas de producción y por consiguiente en el cambio de estilo de vida que se logró obtener un efecto y trascendencia continental y mundial. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 15)

2.2.3 Comercio internacional del siglo XVI al XVII

A comienzos del siglo XVI surgen una serie de pensadores ingleses interesados en explicar cómo obtener ventajas en el comercio exterior. La

pregunta fundamental que intentaban responder era ¿Cómo una nación puede regular su comercio doméstico e internacional para promover su propio interés? (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014)

Estos pensadores fueron denominados mercantilistas. Hubo desigualdades en el desarrollo del mercantilismo en los distintos países europeos. En esta época los mercaderes que emprendían grandes viajes en busca de abastecimiento de especias y metales preciosos se enriquecieron. Como los mercantilistas propendían por la acumulación de oro y piedras preciosas y la desestimulación de importaciones para tener una balanza comercial positiva, muchos de los países que siguieron sus lineamientos terminaron aislados del escenario internacional. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 16)

Con respecto a las colonias en América, España continuó con el monopolio del comercio aunque con cambios sustanciales en el sistema comercial. Al principio los productos españoles llevados a América eran muy apetecidos, pero al comenzar la explotación agrícola en el nuevo mundo, estos dejaron de interesar. La relación en general con todas las colonias existentes se basó más en la adquisición de metales preciosos y la defensa de estos que en la implantación de un sistema libre de comercio internacional. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 16)

2.2.4 Revolución Industrial: Siglo XIX

Tal como se ha dicho, el factor impulsor del comercio internacional que se conoce hoy en día, fue la Revolución Industrial.

La Revolución Industrial surgió en Inglaterra y debido a ella, este país mantuvo su imperio económico por mucho tiempo. Durante los primeros años del siglo 19, se dieron una serie de transformaciones tanto técnicas como económicas potencializadas principalmente por la sustitución del trabajo humano por las máquinas y la aparición de una serie de inventos que permitieron elevar el nivel de vida de los individuos. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 17)

Las transformaciones les permitieron a los ingleses crear una base industrial que cambió para siempre el modo de producir muchos bienes de consumo

como vestuario y alimentos y dio inicio a la llamada producción en serie. Debido a esto se pasó de métodos de producción artesanales a máquinas, a una mayor especialización del trabajo y por consiguiente una mayor productividad en la producción. Se crearon importantes inventos para la humanidad como la máquina de telar, la máquina de vapor, el barco a vapor, el telégrafo, la locomotora. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 17)

Los principales bienes comercializados en esta época fueron las materias primas como el carbón, acero, fibra que eran la base de los distintos procesos de producción; maquinaria industrial derivada de inventos o mejoras de máquinas existentes y los productos finales. En esta época el comercio entre países volvió a adquirir importancia, así como el transporte, por lo que se vislumbró la aparición de las primeras rutas de servicios de transporte marítimo. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 17)

Este nuevo pensamiento permitió una mayor apertura de los países y su paulatina inserción en el comercio internacional tal como se conoce hoy en día.

2.2.5 Comercio durante la Gran Depresión y la II Guerra Mundial

La gran depresión fue una crisis económica mundial que empezó en 1929 originada, influenciada y potencializada principalmente por tres razones:

- La especulación del mercado de valores que originó en consecuencia el colapso del mercado de acciones en 1929 en Estados Unidos.
- Decisiones políticas de los países europeos derivadas de reparaciones para el mundo impuestas luego de la primera guerra mundial.
- Rezagos de la primera guerra mundial que originó medidas proteccionistas a bienes de otros países y en últimas un aumento en la pobreza a nivel mundial.

La Gran Depresión y la Segunda Guerra Mundial trajeron consigo consecuencias desastrosas para el comercio mundial y efectos negativos tanto para países desarrollados como para países en desarrollo. El intercambio entre

países se vio afectado, así como los ingresos de las personas y estados y la continuidad de las empresas existentes. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades%20de%20comercio%20internacional.pdf), 2014, pág. 18)

Todos los países se vieron afectados en especial los que dependían de la industria pesada, los precios de los productos agrícolas cayeron, además de la demanda y los puestos de trabajo.

Este período trajo consigo además aislamiento de los países, intervencionismo estatal y proteccionismo. Sin embargo, también propició un ambiente para la creación de varios de los organismos más importantes de comercio internacional hoy en día. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades%20de%20comercio%20internacional.pdf), 2014)

Luego de la II Guerra Mundial se firma el acuerdo de Bretton Woods (1944) que se creó como un sistema de manejo monetario donde se establecieron las reglas para las relaciones comerciales y financieras entre los países más industrializados del mundo. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades%20de%20comercio%20internacional.pdf), 2014, pág. 18)

También se creó el FMI (Fondo Monetario Internacional) y el BIRD (Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo) hoy el Banco Mundial.

2.2.6 Época Actual

En seguida de las dos guerras mundiales, el comercio internacional principió a crecer sin precedentes hasta el día de hoy. El desarrollo empezó en los años cincuenta con Estados Unidos como abanderado. Latinoamérica por su parte se enclaustra en sus políticas de industrialización a través de la sustitución de importaciones y no cambia esta modalidad hasta los años 90's. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades%20de%20comercio%20internacional.pdf), 2014, pág. 19)

Una de las características de esta nueva época de comercio internacional es la continuidad de los esquemas de fabricación y fabricación originados en la revolución industrial. A comienzos de siglo XX en Estados Unidos se

lograron armar patrones de producción en serie debido a innovaciones en los procesos de producción. Gracias a esto se lograron producir grandes cantidades de bienes de consumo a bajo costo que resultaron accesibles a la mayor parte de los hogares estadounidenses y luego a hogares en todo el mundo. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 19)

Para el comercio internacional, la producción en línea trajo economías de escala y la posibilidad de suplir las necesidades de un mercado mundial en unas cuantas fábricas. Para poderlo hacer se armaron complejos entramados de comercialización con el fin de abastecer necesidades en el lado opuesto del mundo y debido a esto las necesidades de transporte, también aumentaron. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 19)

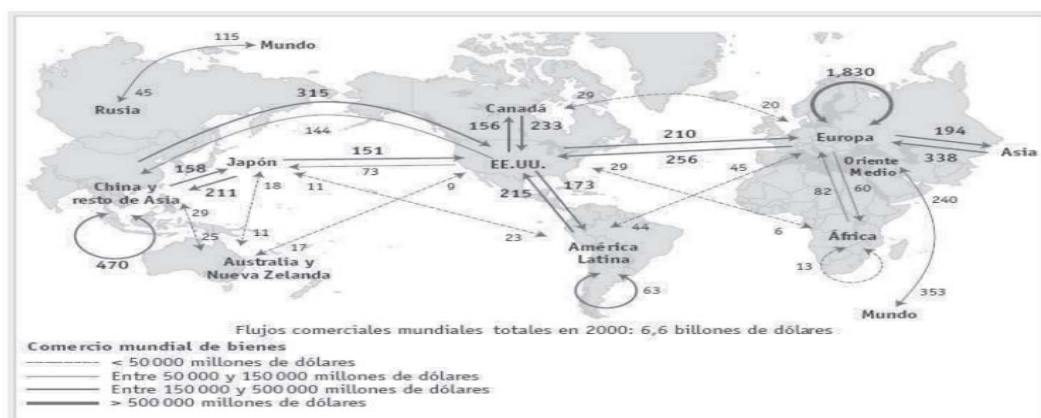
2.2.7 Mapa del Comercio Mundial

Las formas de comercio mundial actual se puede observar la figura 1 que domina los datos de comercio del año 2000 (el año más reciente para el que se cuenta con datos exactos de comercio, migración e inversión extranjera directa). (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 21)

Se puede notar que las fechas más infladas simbolizan mayores flujos comerciales y los menores, mediante la línea de puntos. Se utiliza un círculo para simbolizar los flujos comerciales en el interior de ciertas regiones, como por ejemplo Europa, y se registra el volumen de comercio total.

En el gráfico se evidencia que los principales flujos comerciales corresponden a los principales bloques que son Estados Unidos con Europa, Canadá, América Latina y Japón. A su vez el comercio dentro del mismo continente europeo sigue siendo importante así como el de este con Asia. Se evidencian también las principales rutas comerciales que siguen siendo marítimas e intercontinentales. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional.pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 20)

Figura 1. Mapa del Comercio Mundial



Fuente: Datos comerciales de la ONU.

2.2.8 Teorías de Comercio Internacional

Con el apareamiento del comercio internacional surgen los mercados mundiales y la dependencia bilateral en cuanto a formas y fuentes de producir. Para poder competir en el nuevo contexto mundial los países se especializan en las actividades donde presentan una ventaja comparativa. (de la Hoz Correa, http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf, 2014, pág. 21)

Estainiciación de ventaja comparativa sostiene todas las teorías del comercio internacional y la dinámica del mundo actual así como es la base por medio de la cual se organizan las políticas comerciales de las naciones

Las diferentes teorías de comercio internacional intentan dar respuesta a una serie de interrogantes relacionados con la dinámica y causas del comercio internacional, así como el volumen de los diferentes flujos, la dirección de estos, qué factores afectan los precios internacionales de los bienes comerciados, cómo afecta el comercio inter-países a las economías nacionales y de qué manera afecta la política económica al comercio internacional. (de la Hoz Correa, http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf, 2014, pág. 21)

Respondiendo a la pregunta de por qué los países comercian, las diferentes teorías de comercio internacional exponen que existen tres factores explicativos. El primero está relacionado con la diversidad de factores de

producción que permiten que un país se especialice en determinados recursos y obtenga ganancias sobre ellos.(de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 22)

En el contexto actual, todos los países están obligados a relacionarse unos con otros; son interdependientes en una economía global en la que ninguna nación puede proclamarse como autosuficiente, puesto que no hay economías autosuficientes. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 22)

En la actualidad, lo que pasa en cualquier lugar del mundo, afecta al resto de las economías del planeta. Tal es la razón de que se estén formando bloques económicos y suscribiéndose tratados de libre comercio. (de la Hoz Correa, [http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades de comercio internacional. pdf](http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf), 2014, pág. 22)

Vivimos en una economía en la que las ventajas relativas del pasado se están anulando y tienden a igualarse como resultado de la apertura comercial; es decir, los países han abierto sus fronteras, al tiempo que reducen sus aranceles de importación. Las economías de todas las naciones crecen de manera interdependiente, lo cual genera nuevos retos y mejores oportunidades, pero requiere de mayor preparación y conocimiento. (Smith , Modelo de la ventaja absoluta, 1790, pág. 84).

2.3 Importación

Importación se refiere al transporte legítimo de bienes y servicios nacionales exportados por unos países procurados para su uso o consumo en el interior de otro país, las importaciones pueden ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales, el ingreso legal al país de mercancía extranjera para su uso y consumo, la que debe pagar, previamente, si corresponde, los gravámenes aduaneros, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y otros impuestos adicionales. (Montejo, 2013, pág. VII)

Las importaciones permiten a los ciudadanos adquirir productos que en su país no se producen, o más baratos o de mayor calidad, beneficiándolos como consumidores. Al realizarse importaciones de productos más económicos, automáticamente se está librando dinero para que los ciudadanos ahorren, inviertan o gasten en nuevos productos, aumentando las herramientas para la producción y la riqueza de la población.

Financiamiento de la importación; existen tres formas de financiar las importaciones. Con un saldo comercial favorable; es decir, exportando más de lo que se importa. Con ingreso de capitales al país. Con endeudamiento público. Si un país importa sin recurrir al endeudamiento ni a un tipo de cambio fijo, la economía no se ve afectada, cosa que sí ocurre cuando el Estado interviene tomando deuda o fijando tipos de cambio que no reflejan las preferencias de los ciudadanos.

Restricciones al comercio internacional estudia las barreras establecidas contra el libre comercio internacional: Arancel, Política arancelaria, Contingente, Dumping, Guerra comercial, Modelos del comercio internacional. Las diferentes teorías que explican el proceso de funcionamiento del comercio internacional son:

La teoría clásica del comercio internacional tiene sus raíces en la obra de Adam Smith, éste pensaba que las mercancías debían producirse en el país donde el coste de producción (que en el marco de su teoría del valor-trabajo se valora en trabajo) fuera más bajo y desde allí se exportaría al resto de países.

Defendía un comercio libre y sin trabas para alcanzar y dinamizar el proceso de crecimiento, era partidario del comercio basado en la ventaja absoluta y creía en la movilidad internacional de los factores productivos. Según sus teorías la ventaja absoluta la tienen aquellos países que son capaces de producir un bien utilizando menos factores productivos que otros, y por tanto, con un coste de producción inferior. (Smith , Modelo de la ventaja absoluta, 1790, pág. 403).

Para la regulación del comercio internacional se han utilizado varios instrumentos para manipular el comercio internacional. Éstos incluyen el arancel, las salvaguardias, las cuotas de exportación e importación y las barreras no arancelarias. Un componente esencial del comercio internacional es el transporte internacional de mercancías.

2.4 Exportación

El concepto de exportación se entiende como cualquier bien o servicio enviado a otra parte del mundo, con propósitos comerciales. El tránsito legítimo de bienes y servicios nacionales de un país pretendidos para su uso o consumo en el extranjero.

Cualquier producto enviado fuera de la frontera de un Estado. La legislación nacional (Ley Aduanera) contempla dos tipos de exportación: la definitiva y la temporal. La exportación definitiva se encuentra definida en la Ley Aduanera como la salida de mercancías del territorio nacional para permanecer en el extranjero por tiempo ilimitado.

La exportación temporal es la salida de mercancías del territorio nacional para retornar posteriormente al país. Se realiza con el objeto de permanecer en el extranjero por tiempo limitado y con una finalidad específica, para retornar al país en el mismo estado, o para elaboración, transformación o reparación.

Exportaciones Guatemala define: Una exportación es el intercambio, envío o tráfico legítimo de bienes y/o servicios a cualquier parte del mundo con propósitos de inversión económico y comercial. Las exportaciones en Guatemala son llevadas bajo ciertas condiciones de intercambio, fiscales y legislaciones. Las exportaciones es un medio comercial altamente efectivo para los exportadores de Guatemala, el cual permite la interacción económica entre diversos países del mundo, atracción turística, relaciones diplomáticas, desarrollo de empleos, incremento de inversiones a futuro, desarrollo del gremio empresarial y comercial en Guatemala. (Agexport, 2017)

Estados Unidos es el país con el porcentaje más alto de exportaciones con Guatemala, seguido por Alemania, Inglaterra y Belice. Las exportaciones de Guatemala están divididas en dos rubros, productos tradicionales y no tradicionales. Durante los últimos años, los productos no tradicionales han adquirido un mayor porcentaje en el mercado de exportaciones y en la actualidad, representan la categoría más importante. Los productos tradicionales representan el 36% del total exportado y los productos no tradicionales representan el 64% (Agexport, 2017)

Balanza Comercial Durante el período 2002 - 2008, las importaciones en Guatemala han sido superiores a las exportaciones, presentando la categoría de Productos Farmacéuticos una balanza comercial con un saldo negativo para el país. Tanto las importaciones como las exportaciones han venido creciendo en el referido período en niveles similares (77% en las importaciones y 75% en las exportaciones). Sin embargo las importaciones duplican las exportaciones haciéndose le saldo de la balanza comercial más pronunciado cada año. (Economía, 2017)

Las importaciones de Productos Farmacéuticos en Guatemala han provenido principalmente en el período 2002 – 2008 de Panamá, Estados Unidos y México. En el 2008 Guatemala importó medicamentos de más de 50 países, concentrándose el 60% de sus importaciones en estos tres países más Costa Rica. A pesar que los montos exportados son importantes para el país, se puede concluir que Guatemala tiene una alta dependencia de Productos Farmacéuticos de otros países. (Economía, 2017)

Dentro de las ventajas empresariales de exportar algunas que se obtienen de la actividad exportadora son: Mejora de la competitividad e imagen de la empresa, mayor estabilidad financiera de la empresa por flujos en otras divisas, mejor aprovechamiento de la capacidad de producción instalada, reducción de costos por mayores volúmenes de venta, créditos menos caros.

Puntos de cuidado cuando se exporta; considerar la capacidad de producción para atender los volúmenes demandados, cumplir con las especificaciones técnicas y características requeridas de su producto, calcular adecuadamente costos y precios de venta, para no perder utilidades ni vender debajo de sus costos, contar con contratos internacionales que consideren los derechos y obligaciones de las partes, contratar seguros, conocer la confiabilidad del cliente y su historial de pago, usar cartas de crédito, aprovechar los apoyos de fomento a las exportaciones del Gobierno.

Documentos y trámites de exportación, propiedad intelectual, en el comercio internacional resulta necesario proteger los derechos de propiedad intelectual, ya que son susceptibles de plagio, lo cual deteriora la imagen de la empresa o del producto y ello afecta la rentabilidad de los negocios.

Cada país importador puede exigir para el ingreso o consumo en su territorio, que una mercancía o sus envases ostenten un marcado de país de origen, como información al consumidor final. En este sentido, para productos de exportación, el marcado de país de origen podrá ir impreso en el empaque con la leyenda Hecho en Guatemala, Made in Guatemala, o en el idioma del país de destino.

2.5 INCOTERMS (International Commercial Terms)

Son términos utilizados en un contrato de compraventa internacional, que definen cuál de las dos partes comprador o vendedor tiene la obligación de asegurar la mercancía, qué tipo

de póliza debe adquirirse y quién paga los gastos y riesgos de la negociación. Autores diversos hacen alusión a los mismos, citándolos como:

Los Incoterms 2010 se refieren a responden la siguiente pregunta: ¿en qué momento los riesgos y los costes son transferidos al comprador? Por primera vez, en 1936, la Cámara de Comercio Internacional (CCI), ubicada en París, publica como Incoterms, una serie de reglas internacionales para responder a esta interrogante. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Diversas enmiendas han sido añadidas a las reglas de 1936, hasta hoy día con los Incoterms 2010, que reemplazan los Incoterms 2000. Las últimas modificaciones, desde enero 2011, están relacionadas con la supresión de cuatro Incoterms – DEQ, DES, DAF y DDU – y con la introducción de dos nuevos D, DAT Entregado en Terminal y DAP (Entregado en el punto de destino). (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

La gestión de los riesgos: En términos de contratos de la CCI, el comprador y el vendedor reducen incertidumbre a toda transacción internacional: prácticas comerciales e interpretaciones diferentes de un país al otro. De esta forma los Incoterms, son cláusulas estandarizadas y reconocidas que evitan litigios, distribuyendo claramente entre el comprador y el vendedor, los cortes y los riesgos. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Además, los Incoterms distinguen el tema de la transferencia de riesgos y la transferencia de propiedad, ésta última sometida a la ley que rige el contrato. Concretamente, en un contrato de venta internacional los Incoterms clarificarán los siguientes puntos:

- Situar el punto crítico de la transferencia de los riesgos del vendedor al comprador en el proceso de envío de mercancías (riesgos de pérdida, deterioro, hurto de las mercancías), permitiendo así que quien asume estos riesgos pueda tomar medidas preventivas, sobre todo en cuanto a seguros.
- Indicar quién –el vendedor o el comprador– debe cerrar el contrato de transporte.
- Repartir entre ambas partes los gastos logísticos y administrativos en las diferentes etapas del proceso.
- Precisar quién está a cargo del embalaje, el marcado de la mercancía, las operaciones de mantenimiento, de carga y descarga de las mercancías, o la

carga o transferencia del contenido de los contenedores, al igual que las operaciones de inspección.

- Fijar las obligaciones respectivas para la realización de las formalidades de exportación y/o importación, el pago de los derechos e impuestos de importación, al igual que el suministro de los documentos. Existen 11 Incoterms aceptados por la CCI (codificación original inglesa en tres letras, ej.: FOB) más una localización precisa, ej.: FOB Le Havre.

Utilización de Incoterms en 2010

Precisar el contrato de venta: Para usar los Incoterms 2010 es precisar en el contrato de venta que se recurre a ellos, indicando: la regla Incoterms escogida, incluyendo el lugar designado, seguida por Incoterms 2010. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Escoger la regla Incoterms adecuada: La elección del Incoterm hace plenamente parte de la negociación comercial. Debe efectuarse según las capacidades de organización de la empresa, el medio de transporte utilizado, el nivel de servicio que se desea aportar al cliente o recibir del proveedor, o según las costumbres del mercado, las prácticas de la competencia. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Señalar el lugar o el puerto con precisión: Las partes involucradas son invitadas a designar el lugar o el puerto de la manera más precisa posible. Ej., FCA 25 Rue Saint Charles, Bordeaux, France, Incoterms 2010. Hay que señalar al respecto que para ciertos Incoterms, como CPT, CIP, CFR o CIF, el lugar designado no es el mismo que el lugar de entrega: se trata del destino hasta donde el transporte ha sido pagado. Para precisar el destino final de la mercancía y evitar cualquier ambigüedad, conviene mencionar el lugar preciso. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

En el caso de una fábrica: ¿se trata de una fábrica en Francia o de una fábrica implantada en el extranjero por una firma francesa? La mención en el contrato de venta del lugar convenido. Por ejemplo: CIF Rouen, CCI 2010; la inclusión sistemática del lugar de referencia (puerto, frontera, etc.) junto a la sigla utilizada. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El uso de los Incoterms requiere ciertas precauciones, como:

- El buen conocimiento del significado de cada Incoterm y de su sigla.
- Usar las variantes de los Incoterms con precisión, para evitar las confusiones que podrían generarse de su mala interpretación (ej.: FOB USA).

Los Incoterms son una norma admitida en el mundo entero. Por ello, como todas las normas (industria, calidad, polución), su apelación no está sujeta a ninguna divergencia. Úsense únicamente las abreviaciones normalizadas. ¡Se prohibirá cualquier otro código! Y, como con toda norma, hay que mencionarla explícitamente. Como los caballos DIN o el ISO 9002, después de las tres letras del Incoterm debe aparecer, además de los lugares convenidos, la mención Incoterm, o incluso Incoterm ICC. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Clasificación por grados ascendentes de obligaciones para el vendedor

Texto inglés		Texto castellano
Code	Descripción	Descripción
EXW	EX Works...named place	Fábrica (en) lugar convenido
FCA	Free Carrier...named place	Franco transportista lugar convenido
FAS	Free AlongSide ship...named port of shipment	Franco al costado del buque puerto de carga convenido
FOB	Free On Board...named port of shipment	Franco a bordo...puerto de carga convenido
CFR	Cost and Freight ...named port of destination	Coste y flete...puerto de destino convenido
CPT	Carriage Paid To... named port of destination	Transporte pagado hasta...puerto de destino convenido
CIF	Cost, Insurance, Freight...named port of destination	Coste, seguro y flete...puerto de destino convenido
CIP	Carriage and Insurance Paid to...named place of destination	Transporte y seguro pagados hasta, puerto de destino convenido

DAT	Delivered At Terminal... Named port of destination	Entregado en terminal...puerto de destino convenido
DAP	Delivered at Place ...named port of destination	Entregado en un punto...lugar de destino convenido
DDP	Delivered Duty Paid...named place of destination	Entregado derechos pagados...lugar de destino convenido

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Clasificación de los Incoterms, distribuidos según el medio de transporte

Familia	Incoterm
Todo medio de transporte (incluido marítimo)	EXW, FCA, CPT, CIP, DAT*, DAP*, DDP
Transporte fluvial y marítimo	FAS, FOB, CFR, CIF

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Entrega directa a la salida, venta en la llegada: una distinción fundamental

Entrega directa a la salida

Una entrega directa a la salida significa que la mercancía viaja por cuenta y riesgo del comprador, es decir:

- desde su disponibilidad en los locales del vendedor (EXW) ;
- desde el momento en que fue entregada al transportista para ser despachada (FCA, FAS, FOB, CFR, CIF, CPT y CIP).

Los Incoterms de entrega directa a la salida hacen que el comprador (en una proporción mayor o menor) asuma los costes y riesgos inherentes al transporte de mercancías.

Una venta en la llegada significa que la mercancía viaja por cuenta y riesgo del vendedor hasta el punto/puerto convenido. Esto corresponde a 3 Incoterms:

- hasta el final del transporte marítimo y del desembarco (DAP);
- hasta el punto de destino (DAT, DDP)

Repartición de los costes según el Incoterm negociado en el contrato.

TITULOS	Sali	Transporte				Transporte			Gastos de envío		
	da	Principal				principal			asumidos por el vendedor		
	fábrica	no pagado por el vendedor				pagado por el vendedor			hasta el destino		
Incoterm /Coste	EXW	FCA	FAS	FOB	CFR	CIF	CPT	CIP	DAT	DAP	DDP
Embalaje	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Carga en fábrica	C	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Antes de la entrega de la mercancía al transportista	C	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Aduana exportación	C	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Manutención al partir	C	C	C	V	V	V	V	V	V	V	V
Transporte principal	C	C	C	C	V	V	V	V	V	V	V
Seguro de transporte	C	C	C	C	C	V	C	V	V*	V	V
Manutención al llegar	C	C	C	C	C	C	C	C	V	V	V
Aduana importación	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	V
Al finalizar la ruta	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	V
Descarga fábrica	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	V

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010) C: Coste asumido por el comprador; V: Coste asumido por el vendedor* No obligatorio

Diferentes Incoterms

El término Ex Works (EXW) / Entrega directa a la salida

Vendedor: La única responsabilidad del vendedor es poner la mercancía a disposición del comprador en sus locales en un embalaje adaptado al tipo de transporte. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: El comprador asume todos los gastos y riesgos inherentes al transporte, desde la salida de la fábrica hasta el destino. El término EXW representa la menor cantidad de obligaciones para el vendedor. Sin embargo, si las partes desean que la carga de la mercancía al salir sea asumida por el vendedor EXW Loaded, gastos y riesgos, deberán para ello señalarlo claramente a través de una cláusula explícita que se añadirá en el contrato de venta (ej.: EXW París cargado, CCI 2010). Se asume que el vendedor presta al comprador, según el pedido de éste y asumiendo gastos y riesgos, toda la asistencia necesaria para la obtención de una licencia de exportación, un seguro, dándole toda la información útil a su disposición para permitirle al comprador exportar su mercancía de manera segura. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Variante: La revisión 2000 de los Incoterms introdujo este concepto de EXW loaded, que reconoce una práctica muy utilizada: el vendedor es responsable de la carga de la mercancía en el vehículo del comprador.

Formulaciones EXW	Gastos	Riesgos
Embalaje	V	V
Antes de la entrega de la mercancía al transportista	C	C
Aduana exportación	C	C
Manutención transporte principal (carga)	C	C
Transporte principal	C	C
Seguro transporte	C	C
Manutención transporte principal (descarga)	C	C
Aduana importación	C	C
Al finalizar la ruta	C	C

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término FCA: (Free Carrier / Franco -Transportista, punto de entrega convenido)

Vendedor: Si la entrega se efectúa en los locales del vendedor, es el vendedor quien efectúa la carga de la mercancía, embalada convenientemente en el vehículo proporcionado por el comprador (señálese FCA locales del vendedor). El pago de aranceles de exportación es responsabilidad del vendedor. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: El comprador escoge el medio de transporte y el transportista con quien desea efectuar el contrato de transporte, y cancela el transporte principal. El traspaso de los gastos y riesgos ocurre cuando el transportista se hace cargo de la mercancía. Las partes deben convenir un lugar para la entrega de las mercancías (terminal del transportista o locales del vendedor). El vendedor debe, si fuese necesario, entregar la mercancía al comprador en tiempo útil, e incluso darle asistencia para obtener todo documento o información relacionados con la seguridad necesaria para la exportación y/o la importación de sus mercancías y/o para su transporte al destino final. Los documentos proporcionados y/o el apoyo proporcionado son asumidos costes y riesgos por el comprador. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Variante FCA locales del vendedor

Este Incoterm se volvió oficial en la revisión 2000 de los Incoterms: el vendedor es responsable de cargar las mercancías.

Precisión geográfica

Más aún que en los otros Incoterms, en FCA se precisará con cuidado el punto convenido. FCA (Le Havre) no es suficiente si el exportador se encuentra en Le Havre. ¿Se trata de FCA (fábrica Le Havre) o FCA (bodega de agrupamiento del consignatario X Le Havre), o aun FCA (muelle N° X del puerto de Le Havre)? Si la entrega se realiza en otro lugar que los locales del vendedor, por ejemplo una entrega en un terminal de transporte –de carreteras, ferroviario, aéreo, marítimo–, el vendedor encaminará la mercancía hasta ese terminal, pero no será responsable de la descarga del vehículo. La descarga incumbirá a quien reciba la mercancía en ese terminal de transporte. Prefiérase FCA a FOB, si el transporte se realiza en un contenedor o en un buque de carga de transbordo rodado. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Formulaciones FCA	Gastos	Riesgos
Embalaje	V	V
Antes de la entrega de la mercancía al transportista	V	V
Aduana exportación	V	V

Manutención transporte principal (carga)	C	C
Transporte principal	C	C
Seguro transporte	C	C
Manutención transporte principal (descarga)	C	C
Aduana importe	C	C
Al finalizar la ruta	C	C

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término FAS: Free Alongside Ship / Franco al costado del buque, puerto de embarque convenido.

Vendedor: Las obligaciones del vendedor han sido cumplidas cuando la mercancía, ya pagados los aranceles, es ubicada al costado del buque en el muelle o en alijadores del puerto de embarque convenido. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: El comprador asumirá desde ese momento todos los gastos y riesgos de pérdida o deterioro, tan pronto la mercancía haya sido entregada junto al buque, en especial en caso de retraso de la embarcación o anulación de la escala. El comprador designa al transportista, concreta el contrato de transporte y paga el flete. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Obligación de lugar y de momento

El vendedor sólo entrega FAS si entrega al costado del buque, cuando el buque está en el muelle.

Obtención de una licencia

La obtención de una licencia de exportación o de otra autorización oficial corre por cuenta y riesgo del vendedor. Así ocurre también por parte del comprador en importación. Este último debe dar al vendedor toda la información sobre el nombre del buque, el lugar de carga y el momento de entrega escogido en el periodo acordado. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Gastos de documentación

El vendedor debe, si fuese necesario y en un plazo apropiado, proporcionar al comprador (o ayudarlo para su obtención) todo documento o información

en relación con la seguridad necesaria para la exportación y/o importación de sus mercancías y/o para su transporte al destino final. Los documentos proporcionados y/o la ayuda proporcionada corren por cuenta y riesgo del comprador. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término FOB: Free on Board / Cargado a bordo (puerto de embarque convenido)

Vendedor: Debe poner a disposición la mercancía, en el puerto de embarque designado, a bordo del buque escogido por el comprador, y efectuar los trámites de aduana para la exportación, si fuesen necesarias. En un contrato de tipo FOB, el vendedor cumple con su obligación de entrega cuando la mercancía está a bordo del buque en el puerto de embarque designado o, en el caso de las ventas sucesivas, el vendedor consigue las mercancías así entregadas para su transporte hasta su destino designado e indicado en el contrato de venta. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: Escoge el buque, paga el flete marítimo y el seguro, y se encarga de las formalidades a la llegada de la mercancía. Asume así todos los gastos y riesgos de pérdida o de deterioro que pueden ocurrirle a la mercancía desde el momento en que fue entregada. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Variante: Nótese que la puesta FOB es la terminología utilizada por los transitorios para señalar que las operaciones anteriores al embarque fueron efectuadas, incluyendo, si fuese necesario, el pago de aranceles a la exportación. El conjunto de estas operaciones representa un coste que pagará el vendedor, llamado a veces gastos de puesta en FOB. El FOB STOWED y/o el FOB STOWED and TRIMMED (FOB estibado y equilibrado) es una variante. El vendedor asume la totalidad de los gastos de la mercancía en el puerto de embarque. Hay que precisar sin embargo en el contrato dónde se encuentra la transferencia de riesgos. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Los FOB estadounidenses son diferentes. En Estados Unidos, el Incoterm FOB (Free on Board) no señala un envío en barco o un puerto: señala un destino en Estados Unidos, en la frontera. Para Estados Unidos, pueden existir principalmente cuatro tipos de FOB:

- FOB/Punto de partida: El comprador paga todo.
- FOB/Frontera: El fabricante paga hasta la frontera, sin pagar los aranceles de la mercancía.
- FOB/Punto de venta: La mercancía es enviada hasta un destino (una ciudad estadounidense) determinado. Es por ello que el proveedor paga los

aranceles de la mercancía. Hay que señalar siempre el punto franco escogido, por lo general la ciudad.

- FOB/Destino con aranceles cancelados: En este caso, el fabricante se encarga de todo, sin la ayuda del comprador. Se dice también DDP/Entregado con los impuestos de aduana pagados. La mayoría de las ventas en Estados Unidos se efectúan bajo esta premisa. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término CFR: Cost and Freight / Coste y flete, puerto de destino convenido

Vendedor: Escoge al transportista, cierra y asume los gastos pagando el flete hasta el puerto de llegada convenido, descarga no incluida. La descarga de las mercancías con aranceles cancelados en el buque es su responsabilidad, al igual que las formalidades de despacho. Por otra parte, la transferencia de los riesgos es la misma que en FOB. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: Asume el riesgo de transporte cuando la mercancía ha sido entregada a bordo del buque en el puerto de embarque; debe recibirla al transportista y recibir la entrega de la mercancía en el puerto de destino convenido. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Gastos de documentación

El vendedor, corriendo con los gastos, debe entregar al comprador un documento de transporte válido hasta el puerto de destino convenido cubriendo las mercancías contractuales, para hacer valer sus derechos (ej.: reclamo de la mercancía al transportista, venta de la mercancía en tránsito, etc.). Además, debe darle todas las informaciones necesarias para tomar las medidas idóneas para recibir las mercancías. Las informaciones y documentos relacionados con la seguridad que necesita el comprador para la exportación y/o la importación y/o el transporte hasta el destino final deben ser entregados por el vendedor al comprador, habiéndolos solicitado y asumiendo los gastos y riesgos. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Formulaciones CFR

	Gastos	Riesgos
Embalaje	V	V
Antes de la entrega de la mercancía al transportista	V	V
Aduana exportación	V	V

Manutención transporte principal (carga)	V	V
Transporte principal	V	C
Seguro transporte	C	C
Manutención transporte principal (descarga)	C	C
Aduana importación	C	C
Al finalizar la ruta	C	C

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término CIF: Cost Insurance Freight / Coste Seguro Flete, puerto de destino convenido

Vendedor: Término idéntico al CFR, con la obligación adicional para el vendedor de proporcionar un seguro marítimo contra el riesgo de pérdida o de daños de las mercancías. El vendedor paga la prima del seguro. El seguro debe ser conforme a la garantía mínima estipulada en las cláusulas sobre facultades del Institute of London Underwriters, o cualquier otra serie de cláusulas similares. Debe por lo menos cubrir el precio previsto en el contrato, aumentado de un 10%, y debe estar indicado en la divisa del contrato. Es un seguro FPA (Franco de Avería Particular) del 110% del valor. Es posible recargar hasta un 20% sin justificación. Un recargo superior puede ser admitido por los aseguradores si es justificado. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: Asume el riesgo de transporte cuando la mercancía ha sido entregada a bordo del buque en el puerto de embarque. Verificar y recibir la mercancía del transportista en el puerto de destino convenido. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Gastos de documentación

Las informaciones y documentos relacionados con la seguridad que requiere el comprador para la exportación y/o la importación y/o el transporte hasta el destino final deben ser entregados por el vendedor al comprador, habiéndolos solicitado, y asume los gastos y riesgos. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Formulaciones CIF

	Gastos	Riesgos
--	--------	---------

Embalaje	V	V
Antes de la entrega de la mercancía al transportista	V	V
Aduana exportación	V	V
Manutención transporte principal (carga)	V	V/C
Transporte principal	V	C
Seguro transporte	V	C
Manutención transporte principal (descarga)	C	C
Aduana importación	C	C
Al finalizar la ruta	C	C

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término CPT: Carriage Paid To / Porte pagado hasta, lugar de destino convenido

Vendedor: El vendedor coordina la cadena logística. Después de haberse encargado de los aranceles de exportación, escoge los transportistas y paga los gastos hasta el lugar convenido. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: Los riesgos de avería o pérdida son asumidos por el comprador desde el momento en que las mercancías han sido entregadas al primer transportista. Luego, el comprador se encarga de pagar los aranceles de importación y los gastos de descarga. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Los gastos de descarga: El comprador normalmente debe asumir los gastos de descarga, salvo si éstos son incorporados en el precio del transporte. En ese caso, son asumidos por el vendedor. Por ello, el vendedor debe clarificar con cuidado este punto con su comprador, para evitar encontrarse en una situación en que el destinatario rehúse pagar y el transportista contacte a quien le ha encargado el trabajo (el vendedor) y le exija el pago de los gastos de descarga y los eventuales gastos de estancamiento del vehículo en espera de una resolución del problema. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Precisiones geográficas

En la regla CPT hay transferencia de riesgos y gastos en lugares distintos. Se recomienda entonces que las partes indiquen con precisión, en su contrato, tanto el lugar de entrega en que el riesgo pasa al comprador como el lugar de destino convenido donde el vendedor concluirá un contrato de transporte. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Gastos de documentación

La información y documentos requeridos por el comprador para la seguridad en la exportación y/o la importación y/o el transporte hasta el destino final deben ser proporcionados por el vendedor al comprador, tras haberlos solicitado, y asumiendo gastos y riesgos. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Formulaciones CPT

	Gastos	Riesgos
Embalaje	V	V
Antes de la entrega de la mercancía al transportista	V	V
Aduana exportación	V	V
Manutención transporte principal (carga)	V	V
Transporte principal	V	C
Seguro transporte	C	C
Manutención transporte principal (descarga)	C	C
Aduana importación	C	C
Al finalizar la ruta	C	C

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término CIP: Carriage and Insurance Paid To / Porte pagado, seguro Incluido hasta (lugar de destino convenido)

Vendedor: CIP es idéntico al CPT, pero el vendedor debe proporcionar además un seguro de transporte. El vendedor cierra el contrato de transporte, paga el flete y la prima de seguro. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: Los riesgos de daños o pérdida son asumidos por el comprador desde el momento en que las mercancías han sido entregadas al primer transportista. Luego, el comprador se encarga del pago de aranceles e impuestos de importación y los gastos de descarga. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Cobertura del seguro: Según el término CIP, el vendedor no está obligado a contratar el seguro, salvo con una cobertura mínima. Si el comprador desea

estar protegido con una cobertura más amplia, deberá en esas condiciones obtener la autorización del vendedor, o contratar él mismo un seguro complementario. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Gastos de documentación

Las informaciones y documentos que corresponden a la seguridad que requiere el comprador para la exportación y/o la importación y/o el transporte hasta el destino final deben ser proporcionados por el vendedor al comprador, habiéndolos solicitado y asumiendo costes y riesgos. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término DAT (Entregado en terminal, terminal convenido en el puerto o en el destino)

Vendedor: Debe entregar las mercancías, poniéndolas a disposición del comprador en el terminal convenido, en el puerto, o el lugar de destino en la fecha o en los plazos convenidos. El vendedor debe cerrar un contrato (que corre por su cuenta) para el transporte de las mercancías hasta ese terminal, así como descargar las mercancías del medio de transporte en cuestión. El vendedor no está obligado ante el comprador a tomar un seguro, debe proporcionar al comprador (asumiendo el gasto) el documento que le permita concretar la recepción de las mercancías. El Incoterm DAT obliga al vendedor a pagar los aranceles de exportación de las mercancías; sin embargo, no lo obliga a pagar los aranceles de importación. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: Debe recibir las mercancías apenas hayan sido entregadas y pagar el precio como ha sido previsto en el contrato de venta. El comprador debe además comunicar al vendedor la necesidad de proporcionar toda la información relacionada con la seguridad requerida para la exportación, la importación, el transporte de las mercancías a su destino final. Esta regla Incoterms fue creada específicamente para el transporte en contenedores. Se adapta también al transporte marítimo convencional, cuando el vendedor quiere conservar los riesgos de descarga del buque en el puerto de destino. Conviene en ese caso precisar el lugar en que las mercancías serán puestas a disposición (muelle, preparado para el embarque). (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término DAP (Entregado en el punto de destino, lugar convenido)

Vendedor: Debe entregar las mercancías, poniéndolas a disposición del comprador en el medio de transporte de aproximación listo para la descarga en el destino convenido. Debe pagar los aranceles de exportación, pero en cambio no tiene ninguna obligación de hacer lo mismo con los aranceles. El

vendedor debe cerrar un contrato, que corre por su cuenta, para el transporte de las mercancías al destino convenido, así como descargarlas del medio de transporte al llegar. Por lo demás, el vendedor no está obligado, ante el comprador, a cerrar un contrato de seguro. Asimismo, debe proporcionar al comprador, por cuenta propia, el documento que le permite recibir las mercancías. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: Debe pagar el precio de las mercancías, como previsto en el contrato de venta, y recibir estas mercancías tan pronto haya sido entregado. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Seguridad: El comprador debe además comunicar al vendedor que es necesario proporcionarle toda la información relacionada con la seguridad que pueda necesitar para la exportación, la importación, el transporte de las mercancías a su destino final. Esta nueva regla reemplaza el DDU. Se aconseja utilizarla únicamente en los países en que los medios de transporte al destino son manejables. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Formulaciones DAP

	Gastos	Riesgos
Embalaje	V	V
Antes de la entrega de la mercancía al transportista	V	V
Aduana exportación	V	V
Manutención transporte principal (carga)	V	V
Transporte principal	V	V
Seguro transporte	V	V
Manutención transporte principal (descarga)	V	V
Aduana importación	C	C
Al finalizar la ruta	V	V

Fuente: (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

El término DDP: Delivered Duty Paid / Entregados derechos pagados, lugar de destino convenido

Vendedor: El vendedor, en este caso, tiene las máximas obligaciones: la transferencia de los gastos y riesgos se efectúa en el momento de la entrega

donde el comprador. El pago de derechos de aduana de importación también le incumbe. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Comprador: Recibir en el lugar de destino convenido y pagar los gastos de descarga. Además, debe comunicar al vendedor la necesidad de proporcionarle toda la información relacionada con la seguridad que fuese necesaria para la exportación, la importación, el transporte de las mercancías a su destino final. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

DDP versus EXW

El término DDP es exactamente lo contrario de EXW.

Los gastos relativos a la importación de mercancías

Si las partes desean excluir de las obligaciones del vendedor el pago de ciertos cargos ligados a la importación de la mercancía, se especifica: por ejemplo Delivered Duty Paid, IVA no pagado (DDP, VAT unpaid). (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Formulaciones DDP

	Gastos	Riesgos
Embalaje	V	V
Antes de la entrega de la mercancía al transportista	V	V
Aduana exportación	V	V
Manutención transporte principal (carga)	V	V
Transporte principal	V	V
Seguro transporte	V	V
Manutención transporte principal (descarga)	V	V
Aduana importación	V	V
Al finalizar la ruta	V	V

Fuente:(<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Ley que rige los contratos

Las dos partes se hallan ante tres posibilidades:

Escoger el derecho del país exportador: Muchas veces, el exportador deseará que se aplique su derecho, considerando que es el que mejor conoce. Sin embargo, no siempre es la mejor solución. En efecto, ciertos derechos, como el derecho francés o belga, protegen primero al comprador. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Escoger el derecho del país importador: Este derecho puede ser más conveniente para el exportador cuando es menos impositivo, pero es necesario entonces conocerlo y dominarlo, porque sería peligroso someterse a una reglamentación total o parcialmente desconocida. (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

Escoger el derecho de un tercer país: Esta elección permite neutralizar el nacionalismo jurídico. Muchas veces es una elección utilizada con fines comerciales, por razones de compromisos o comodidad (en caso de que el tribunal competente perteneciera a ese tercer país). (<https://es.portal.santandertrade.com/>, 2010)

2.6 Justo a tiempo

Según Edward J. Justo a tiempo (JIT, JAT) Es un enfoque disciplinado para mejorar la productividad y la calidad globales a través del respeto a la gente, la eliminación del desperdicio y la entrega puntual y eficiente de materiales o piezas. Significa que el número exacto de las partes requeridas se lleva a cada etapa sucesiva de producción en el momento adecuado, lo que reduce considerablemente los niveles de inventario. Bases del JAT, enfatizar los mejores procesos, Simplificar las operaciones, Eliminar desperdicios, Flexibilidad basada en mejorar el tiempo de reacción. (1989, pág. 215)

Atacar los supuestos dados justo a tiempo es sinónimo de calidad productiva, servicio y flexibilidad. Las fases de justo a tiempo es conocer objetivamente lo que requiere paciencia y evitar la crítica, asimilarlo consolidarlo mentalmente, vencer objeciones, definir aplicabilidad trasladar conceptos a la realidad, visualizar sus beneficios, convencernos de sacarle provecho. (<http://eldiariodeunlogistico.com>)

Planear su implementación con colegas, empezar la acción de los siete principios, igualar oferta y demanda, el peor enemigo es el desperdicio continuo, no por bultos, mejorar constantemente, primero el ser humano, sobreprotección ineficiencia, no vender el futuro.

Igualar oferta y demanda: No importa de qué color o sabor lo pida el cliente, aprenderemos a producirlo como se requiera, con un tiempo de entrega cercano a cero, tiempo de entrega al cliente es el que se surte el pedido al cliente, tiempo de entrega manufactura es el que transcurre desde el momento en que manufactura producción recibe la orden y el momento en que la surte, tiempo de entrega agregado, la suma de todos los tiempos de compra y procesamiento de las materias primas o componentes comprados al proveedor del material. (1989, pág. 132)

El peor enemigo, el desperdicio es cualquier cosa que no sea la mínima cantidad de trabajadores, equipos, materiales, valor agregado es un aumento en el valor de un material, componente o producto como resultado de un cambio impuesto externamente en las características físicas de dicho material.

La distribución física elimina los departamentos especializados en una operación, se busca trabajar con todas las operaciones en un solo lugar, formando mini-fábricas completas y controlables. Ventaja de la gente el trabajo en equipo para solucionar problemas, así como la cercanía de las diversas máquinas para propiciar la multifuncionalidad de la gente. Flujo continuo para lograr el flujo continuo requiere alta calidad para evitar paros por defectos y mantenimiento preventivo para evitar paros no programados de equipo. Operación lineal la forma de desplazar el producto es de uno en uno, deben establecerse líneas de producción que faciliten la movilización del producto y personas para eliminar tiempo, movimiento, desperdicio. Demanda y suministros confiables no cambiar de proveedor buscando mejores precios, JAT recomienda la cooperación y confianza mutua. (1989, pág. 215)

2.7 Reingeniería

La reingeniería es la revisión fundamental y rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas de rendimiento, Una definición rápida de reingeniería es comenzar de nuevo.

Las tareas individuales y en conjunto son importantes así como la estrategia de cambio organizativo. Es una metodología para la optimización de la organización así como los procesos logísticos.

El cambio en los negocios se ha acelerado a tal punto que es preciso alcanzar un incremento en el rendimiento. La única manera de igualar o superar la rapidez del cambio en el mundo que nos rodea es lograr avances decisivos, muchas veces se culpa a los empleados, a los encargados o la maquinaria cuando las cosas no marchan bien; cuando en realidad la culpa no es de ellos sino de la forma en qué se trabaja. También es importante hacer notar que no es porque el proceso sea malo, sino que es malo en la actualidad debido a que el proceso fue diseñado para otras condiciones de mercado que se daban en el pasado. (Raymond L., 1995, pág. 119)

Para analizar los procesos logísticos es necesario tomar en cuenta las Tres C's de la reingeniería son: Consumidores, Competencia y Cambio.

Consumidores: los vendedores ya no mandan, los consumidores sí, pueden pedir qué quieren, cuándo lo quieren, cómo lo quieren y en algunos casos hasta cuánto están dispuestos a pagar y de qué forma.

Competencia: antes era simple y casi cualquier empresa que pudiera entrar en el mercado y ofreciera un producto aceptable, a buen precio, lograría vender. Ahora se compite con base al precio, con base a variaciones del producto, con base a calidad o con base al servicio previo, durante y posterior a la venta.

El cambio ya se ha hecho notar, debido a que los consumidores y la competencia han cambiado, pero también se hace énfasis en el hecho de que la forma en que se cambia ha cambiado. Sobre todo se tiene que el cambio ahora se ha vuelto más esparcido y persistente; el ritmo del cambio se ha acelerado.

Reingeniería no necesariamente implica corte de personal, aunque puede suceder. Debe ser aplicada siempre con una visión a largo plazo ya que cualquier intento a corto plazo será un fracaso. Las nuevas tendencias creen que el futuro es que las empresas se den cuenta rápidamente las áreas de oportunidad en sus reingenierías y vuelvan a realizarlas constantemente. (D. H. Stamatis, pág. 55)

Existen factores necesarios para que una reingeniería sea efectiva. Estos son: orientación hacia el proceso, ambición, rompimiento de reglas, creatividad

en el uso de la tecnología, las características comunes después de realizar una reingeniería son: Varios trabajos se comprimen en uno solo, se comprimen verticalmente los procesos, los pasos del proceso siguen un orden natural, existen procesos en múltiples versiones, se realiza el trabajo donde tiene sentido, se reducen chequeos y controles, se da la administración por casos, opera de forma centralizada y descentralizada. (D. H. Stamatis, pág. 56)

Es importante hacer notar que la reingeniería es aplicable a nivel operativo pero no a nivel estratégico y táctico del negocio. Puede mostrarle a una compañía como hacer las cosas, pero solo en una forma muy limitada como debe hacer las cosas. No identifica los mercados en que debe estar la compañía, ni los productos que debe desarrollar, pero si puede darle a la compañía procesos eficaces para tomar tales decisiones.

El error fundamental que muchas compañías cometen al pensar en tecnología es verla a través del lente de sus procesos existentes. Se preguntan: ¿Cómo se puede usar estas nuevas capacidades tecnológicas para realzar o dinamizar o mejorar lo que ya estamos haciendo? Por el contrario, debieran preguntarse: ¿Cómo se puede aprovechar la tecnología para hacer cosas que no estamos haciendo? La reingeniería, a diferencia de la automatización, es innovación. Es explorar las más nuevas capacidades de la tecnología para alcanzar metas enteramente nuevas. Uno de los aspectos más difíciles de la reingeniería es reconocer las nuevas capacidades no familiares de la tecnología en lugar de las familiares. (Brandon & Morris, 1994, pág. 123)

La reingeniería es la herramienta fundamental para el análisis de procesos, ayuda a ajustarlos a partir de antiguos ejemplos para mejorarlos. En el futuro continuará proporcionando innovaciones en los métodos que el negocio utilice para la importación y expo, el cambio continuo para alcanzar la ventaja logística competitiva, las oportunidades de las organizaciones continuaran creciendo si se tiene en cuenta que de uno u otro modo, la mayor parte del beneficio de estas estructuras llegará a los negocios sin mucho esfuerzo, pero ganarán al máximo serán aquellos que puedan asimilar la tecnología más reciente y tomar ventaja de las oportunidades, para que así se preparen a sí mismos.

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

En este tipo de investigación cuantitativa se utilizará el diseño de estudio cuyo propósito será responder a las preguntas de análisis de investigación para cumplir los objetivos del estudio.

En esta investigación se aplicará el método científico en tres fases:

- Expositiva, utilizando los procesos y generalización que es expuesta a través del informe final.
- Indagadora, se ejecutará la recolección de información a través de la fuente primaria llamada encuesta y a través de la secundaria, recopilando información de libros y textos.
- Demostrativa, ésta se utilizará para demostrar la validez de los objetivos planteados y, si los datos corresponden a la realidad.

3.2 Sujetos de investigación

Los sujetos que brindarán la información y los requerimientos necesarios para el desarrollo de este trabajo son los siguientes:

Gerente General: es una persona encargada de la dirección, administración de los recursos financieros, humanos y administrativos de la Farmacéutica.

Asistente de gerencia: es una persona de sexo femenino, encargada de la elaboración de órdenes de compra, atención a los clientes, revisión de las existencias de los productos y recibe pedidos por teléfono.

Coordinador de Logística: es una persona encargada de realizar facturación, exportación de medicamentos. Control de inventario y bodega en oficinas centrales, importar y exportar de medicamentos.

Encargado de la bodega: es una persona encargado del orden, limpieza, control del inventario, despacho de las órdenes de compra y de ir a dejar los pedidos a los clientes.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Los instrumentos utilizados para este estudio serán:

Cuestionario: será utilizado para conocer las necesidades y problemas de la empresa, para la obtención de datos e información acerca de los procesos logísticos de importación y exportación y la observación directa a los empleados para poder obtener los datos necesarios para realizar el análisis necesario.

Se Diseña una encuesta que está estructurada con 15, con diferente tipo de opciones de respuesta, para aportar un mejor criterio y apreciación sobre el tema investigado. La técnica del cuestionario permitirá la realización de una entrevista directa con los sujetos de investigación.

3.4 Muestreo

Debido a que el universo de la investigación es muy pequeño no se practicó muestreo, dados los objetivos de la investigación: Evaluar los procesos de los tiempos de despacho de las órdenes de compra de los clientes mediante el rediseño de los procesos del área de logística para optimizar los métodos de servicio al cliente, realizar un diagnóstico de la situación actual del área de logística, determinar y medir los indicadores de efectividad del área de logística, analizar los procesos, hace imprescindible contar con el juicio de los expertos que llevan a la práctica las operaciones relacionadas con la materia dentro de la empresa. .

Por lo que se procedió a realizar un censo con el total de población involucrada en la decisión de los procesos logísticos en la empresa objeto de estudio y fue necesario para después interpretar la información obtenida a través de encuestas aplicadas al personal responsable, para evaluar los procesos logísticos.

Capítulo 4

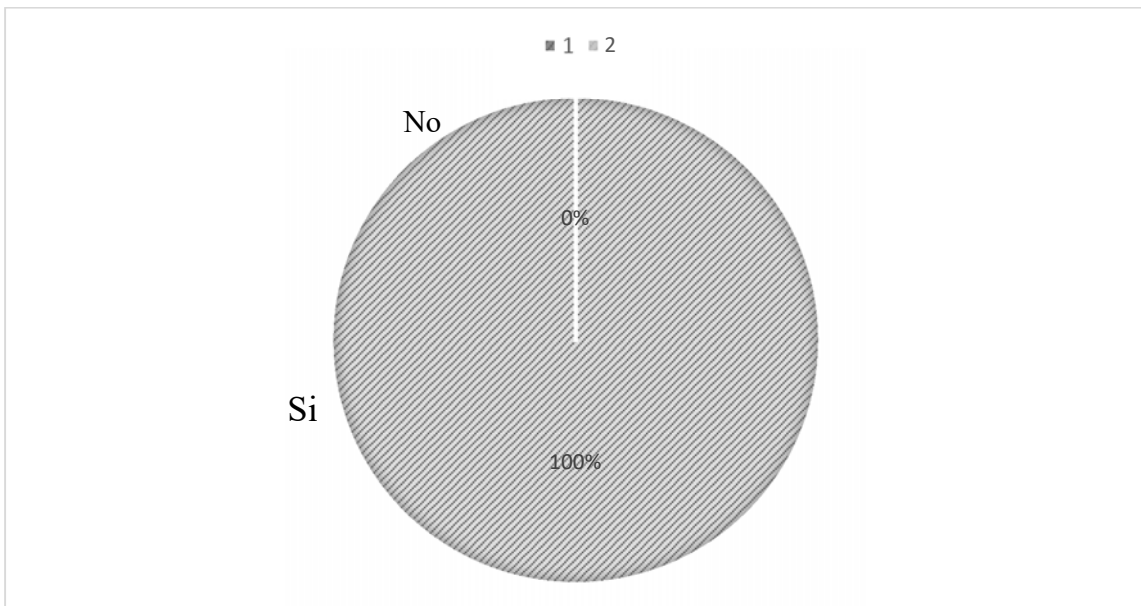
Resultados de la investigación

4.1 Presentación de resultados

Con base a la metodología de la investigación planteada y para obtener información sustancial que ayude a conocer sobre cómo mejorar los procesos logísticos de una farmacéutica de la ciudad de Guatemala, se procedió a realizar el trabajo de campo por medio de una encuesta dirigido a el Gerente General, Asistente Administrativo, Coordinador de logística y encargado de bodega. Los resultados se presentan a continuación.

Gráfico 1:

1-. La empresa investigada actualmente la empresa opera en el mercado internacional.

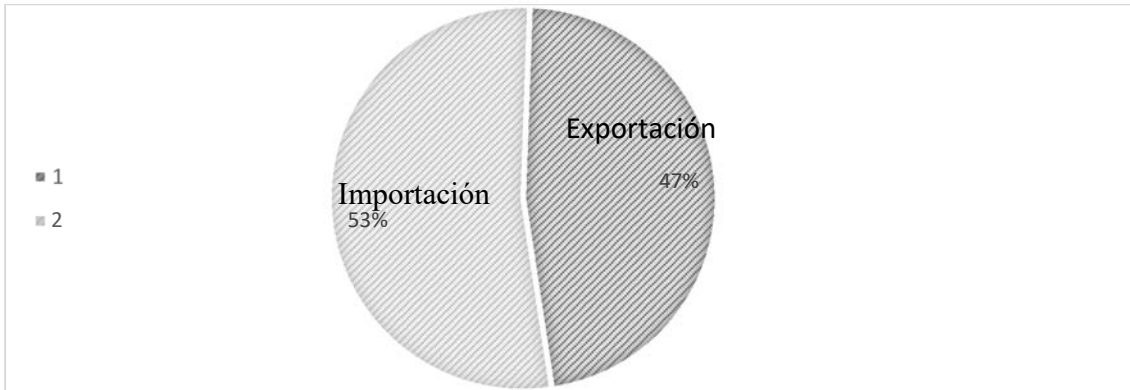


Fuente: Elaboración propia

Este gráfico muestra que las empresas operan en un 100% en los mercados internacionales.

Gráfico 2:

2-. Las acciones de comercio internacional que realiza la organización

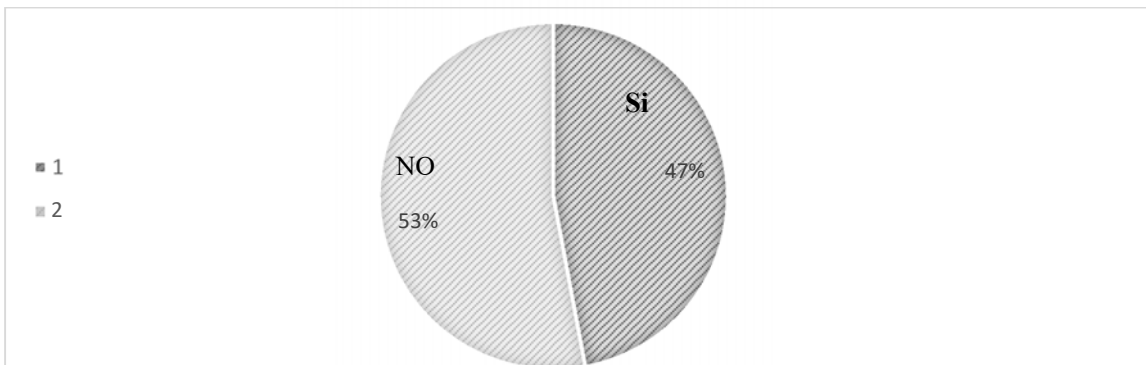


Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar en este gráfico, que las acciones de comercio internacional que utiliza la empresa es de un 53% de las cuales se dedican a la importación de productos, el 47% realizar exportaciones.

Gráfico 3:

3-. Conoce los procesos

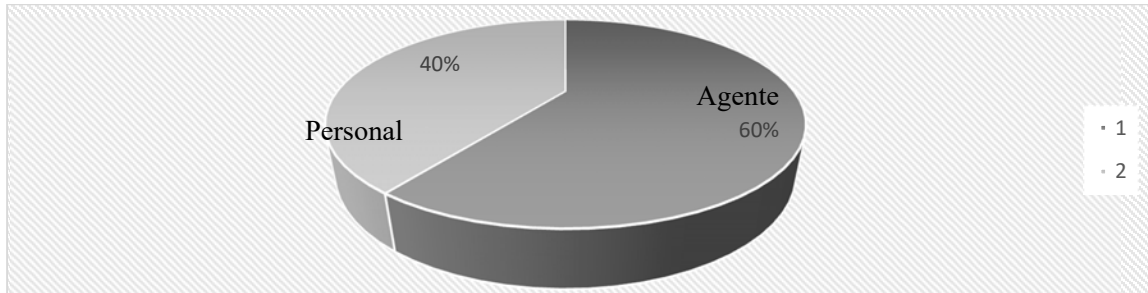


Fuente: Elaboración propia

Según este gráfico, muestra que el personal de la empresa, en su mayoría, no conoce los procesos de logísticos de la organización, lo que se puede constatar con este estudio en donde un 53% de los encuestados indicaron que no conocen los procesos logístico y el 47% indicó que si los conoce.

Gráfico 4:

4-. La empresa administra la logística de la organización en dos opciones:

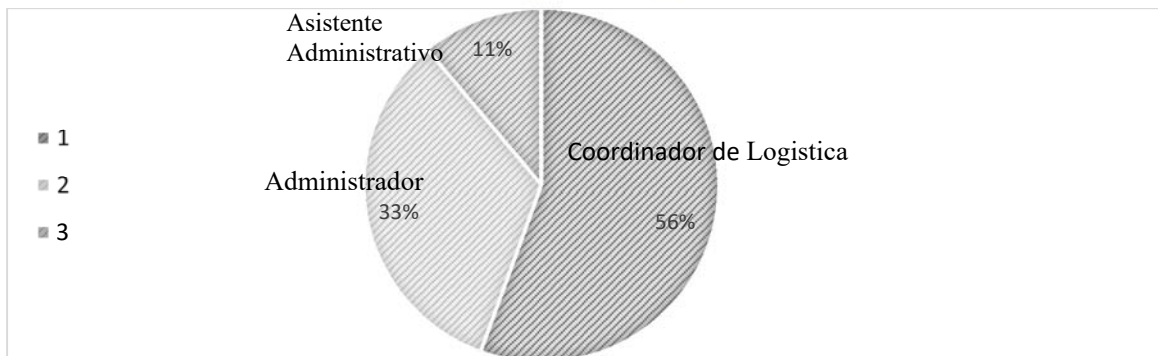


Fuente: Elaboración propia

Según este gráfico, muestra que las empresas, en su mayoría, utilizan ambas opciones para administrar la logística en la organización, lo que se puede constatar con este estudio en donde un 60% de los entrevistados indicaron que utilizan un agente para realizar los trámites logísticos y el 40% lo realizan únicamente con personal de la empresa.

Gráfico 5:

5-. El responsable de coordinar la logística en la empresa.

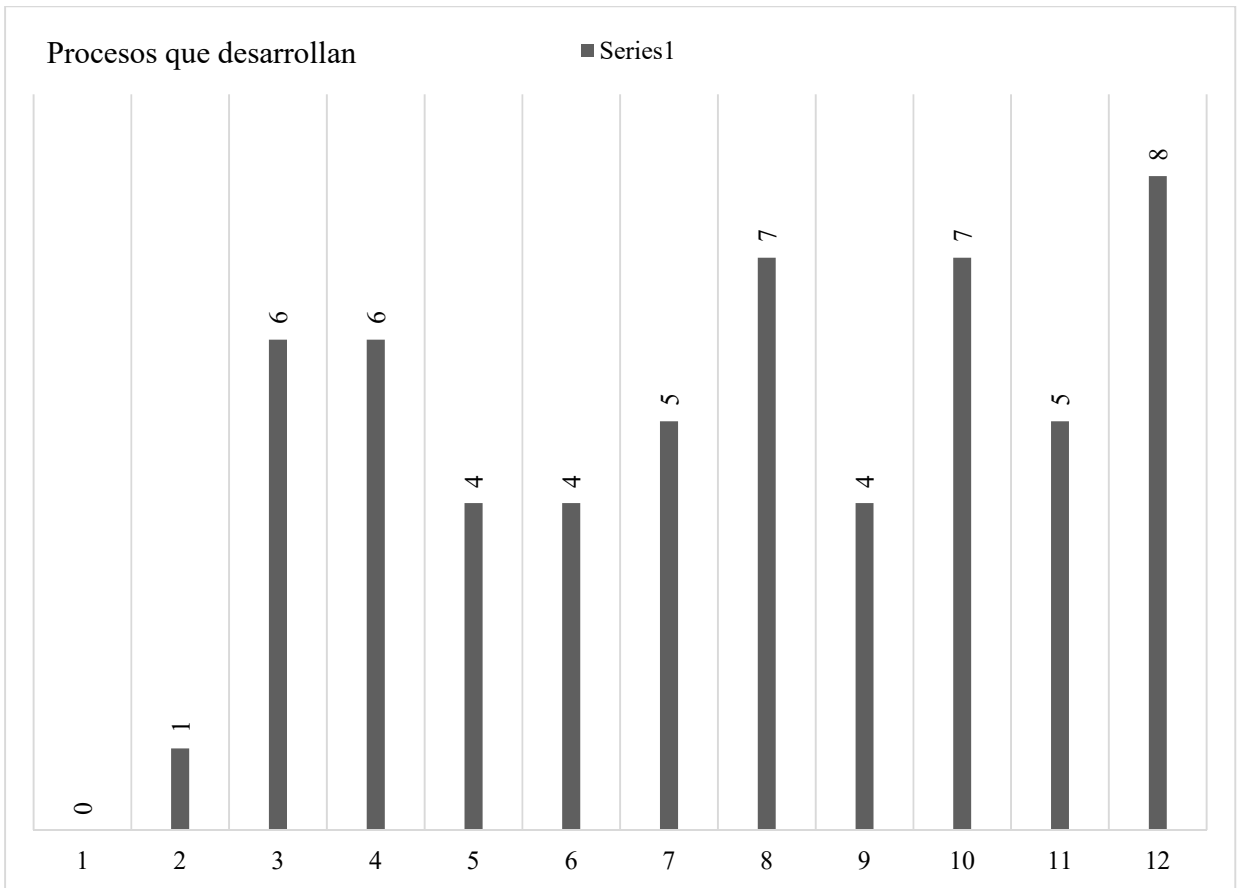


Fuente: Elaboración propia

Es personal entrevistado indico, en un alto porcentaje que constituye el 56%, que el coordinador logístico es el responsable de la logística en la empresa, el 33% el administrador y el 11% en asistente administrativo. Lo que significa que la gran mayoría concuerdan que el Coordinador logístico es el responsable de realizar los procesos logísticos de la empresa.

Gráfico 6:

6-. Los procesos que se desarrollan dentro del departamento logística.

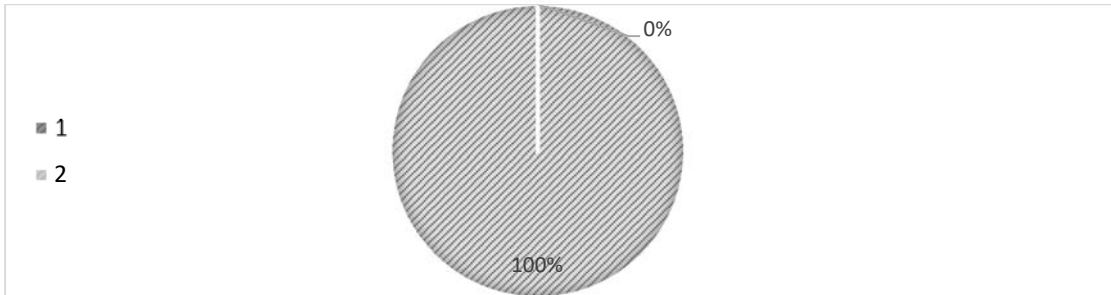


Fuente: Elaboración propia

Se considera importante para la empresa que procesos desarrollan dentro del departamento de logística. Según esta investigación, la apreciación fue la siguiente: En relación al proceso de solicitud insumos a compras indicaron que no lo desarrolla el departamento que logística, las órdenes de compra un entrevistado indicó que si los desarrolla del departamento de logística, el transporte marítimos 6 indicaron que sí, el transporte aéreo 6 indicaron que sí, el transporte terrestre 4 indicaron que sí, las pólizas 4 indicaron que sí, los pagos de pólizas 5 indicaron que sí, el trámite aduanero 7 indicaron que sí, la carga 4 indicaron que sí, la descarga 7 indicaron que sí, el control de calidad 5 indicaron que sí y el ingreso inventarios 8 indicaron que sí.

Gráfico 7:

7-. Hay algún proceso que causa demoras o limita la actividad comercial.

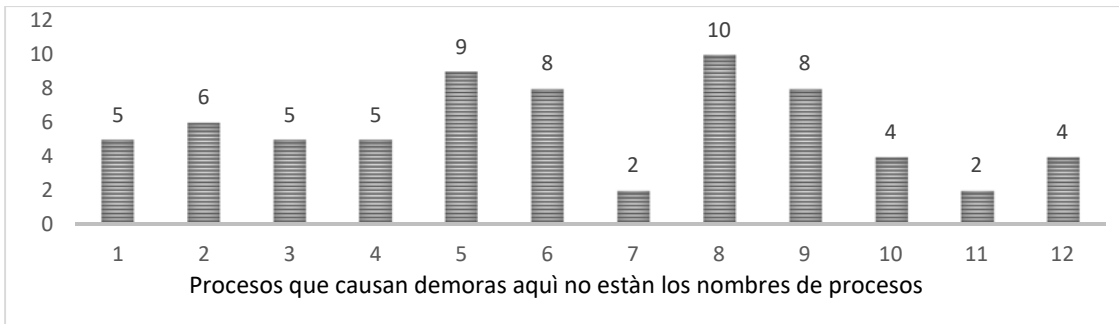


Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar en este gráfico, que el 100% de los encuestados indicó que uno o varios de todos los procesos causan demora o limitan la actividad acciones de comercio de la empresa.

Gráfico 8:

8-. Cuáles son los procesos que causan demoras o limita la actividad comercial.

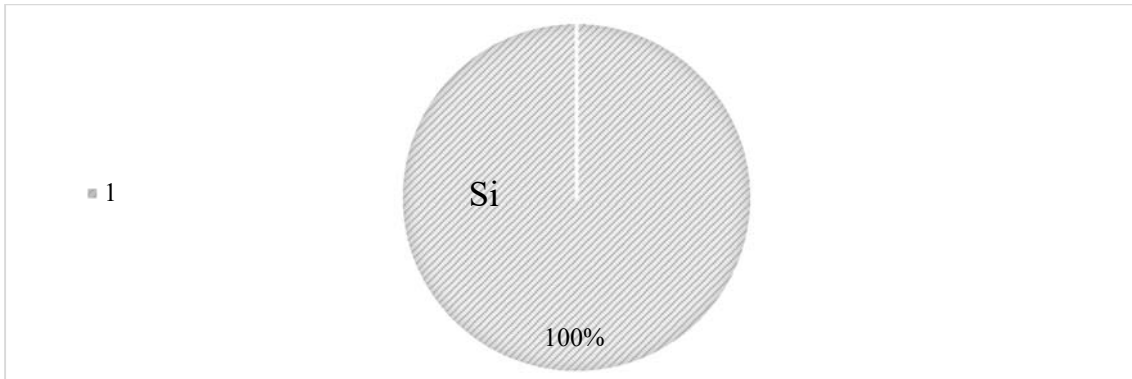


Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados indicaron en su mayoría que las razones que causan demoras en los procesos logísticos son amenazas externas que la empresa no las puede controlar. Solicitud insumos a compras 5 indicaron que sí, órdenes de compra 6 indicaron que sí, marítimos 5 indicaron que sí, aéreos 5 indicaron que sí, terrestre 9 indicaron que sí, pólizas 8 indicaron que sí, pagos de pólizas 2 indicaron que sí, trámite Aduanero 10 indicaron que sí, carga 8 indicaron que sí, descarga 4 indicaron que sí, control de calidad 2 indicaron que sí, ingreso inventarios 4 indicaron que sí.

Gráfico 9:

9-. Han analizado algún proceso logístico.

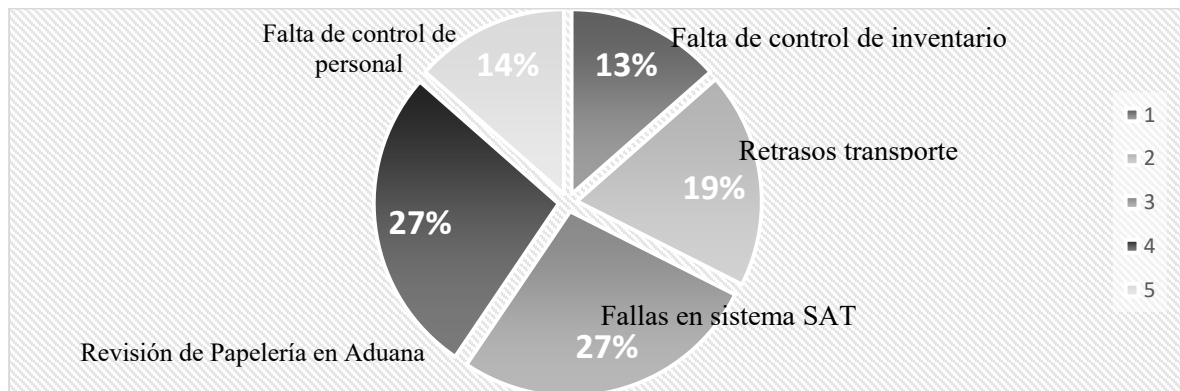


Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados indicaron, en un alto porcentaje que constituye el 100%, que en algún momento analizaron los procesos logísticos de la empresa.

Gráfico 10:

10-. Las fallas recurrentes que ha detectado el personal en el proceso logístico.

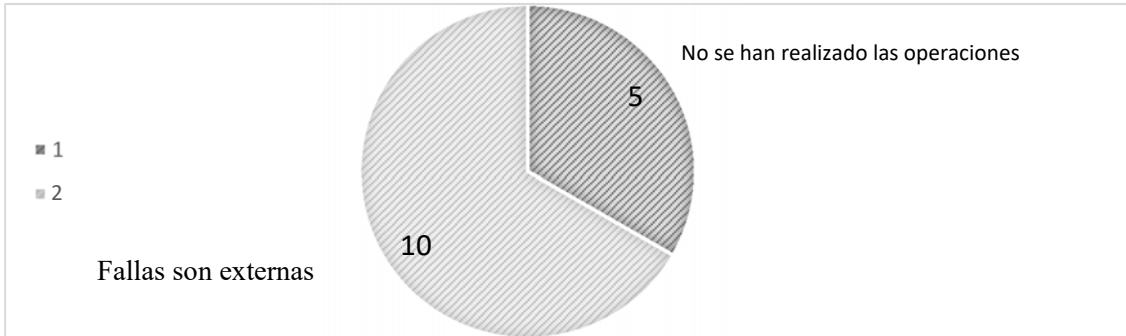


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de las fallas recurrentes que ha detectado el personal en el proceso logístico, un gran porcentaje que es el 27% mostraron que la revisión de la papelería en la aduana y las fallas en el sistema SAT son las principales fallas detectadas, las cuales son amenazas externas que la empresa no las puede controlar.

Gráfico 11:

11-. Las fallas constantes son del proceso de logística son debido circunstancias internas o externas.

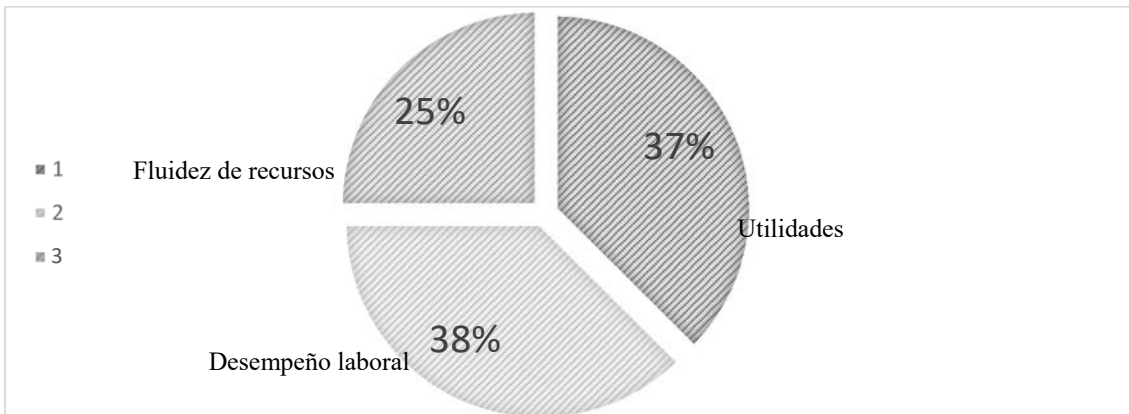


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de las fallas recurrentes que ha detectado el personal en el proceso logístico los entrevistados indicaron que el 67% de la fallas es debido a que son externas y un 33% indico que no se han realizado las operaciones formalmente con el personal

Gráfico 12:

12-. Como afectan estas fallas en la organización

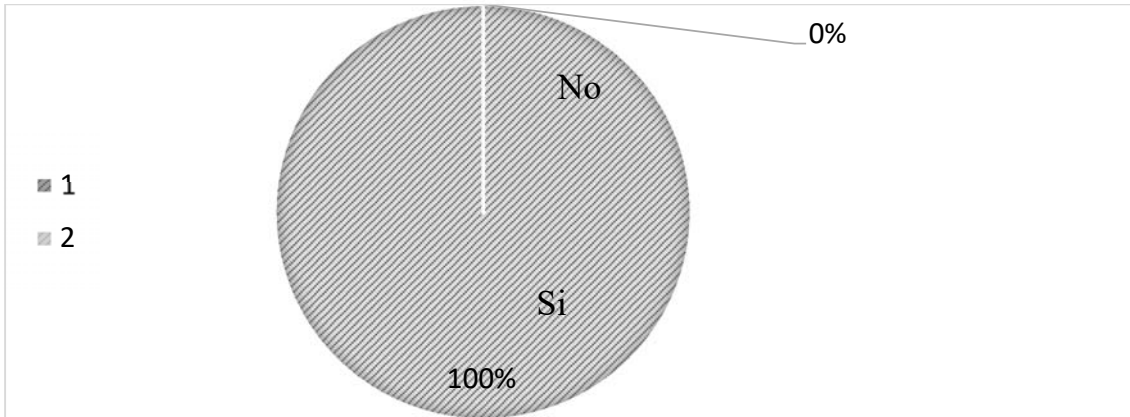


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las consecuencias de las fallas recurrentes en los procesos logísticos han afectado en un 37% a las utilidades de la empresa, en un 38% en el desempeño laboral y un 25% la fluidez de recursos.

Gráfico 13:

13-. Re-diseñaría los procesos logísticos de la empresa.

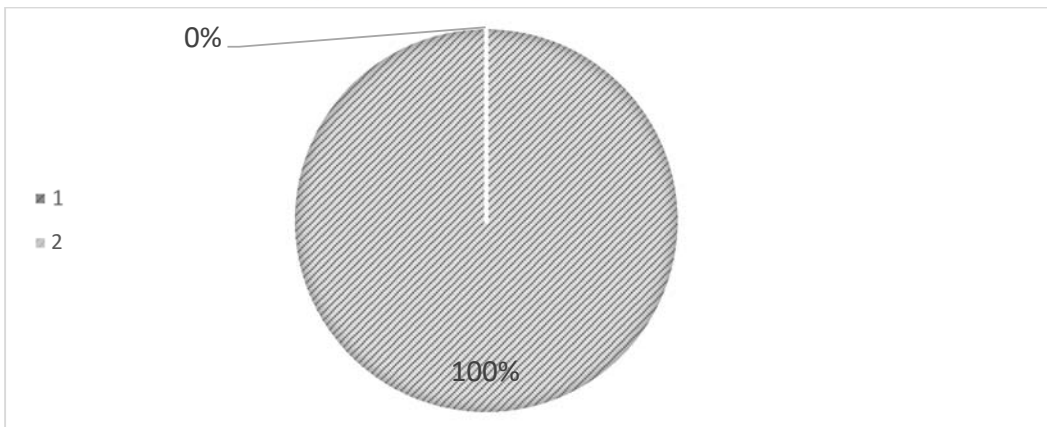


Fuente: Elaboración propia

Este gráfico muestra que el total de las personas entrevistadas sí rediseñarían los procesos logísticos de la empresa.

Gráfico 14:

14-. Participaría en el rediseño de los procesos logísticos de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Este gráfico muestra que el total de las personas entrevistadas si participarían en el rediseño de los procesos logísticos de la empresa.

Capítulo 5

Discusión y análisis de resultados

5.1 Discusión de resultados

Las encuestas realizadas en la empresa farmacéutica, una vez que se seleccionó al personal, brindaron la información y los requerimientos necesarios para identificar los procesos, los cuales proyectaron como resultados que hay muchos aspectos por mejorar dentro de la organización.

Los resultados demuestran que la empresa opera en un 100% en los mercados internacionales. (Ver gráfico No. 1) y las acciones de comercio internacional que realiza la organización son importación y exportación de productos farmacéuticos. (Ver gráfico No.2)

El personal entrevistado indicó en su mayoría que no conoce los procesos logísticos de la organización, según muestra el gráfico No. 3, lo que se puede constatar con este estudio que la falta de conocimiento puede ser un factor de demora.

La empresa cuenta con un agente aduanero sub contratado, para realizar los trámites fuera de la organización y el personal se encarga de controlar y verificar que se cumplan los tiempos en los procesos logísticos de VMG Healthcare Products. (Ver gráfico No.4)

Al consultar con el personal sobre el responsable de coordinar la logística en la empresa, indicaron en su mayoría que el coordinador logístico es el encargado de realizar los procesos logísticos de la empresa. (Ver gráfico No.5)

5.2 Recomendaciones

1. Se debe tomar en cuenta que las fallas recurrentes dentro de los procesos logísticos de importación y exportación de la industria farmacéutica son amenazas externas las cuales la organización no puede controlar.
2. Se debe prevenir con anticipación estas demoras y las pérdidas que conlleva dentro de la empresa, para evitar y disminuir los altos costos que de almacenaje que se tiene con los retrasos de revisión de papelería por parte de la SAT, los que enfrentan una enorme ponderación en la evaluación que se realizó a los empleados de esta empresa, a primera vista, se puede observar que los procesos internos también necesitan ser mejorados para optimizar el tiempo de ejecución.
3. Mantener el canal de distribución de manera abierta y con la retroalimentación entre el agente y la empresa, ya que es de gran beneficio el intercambio de información para mejorar en los puntos débiles, y mejorar las fortalezas constantemente para evitar la pérdida de los tiempo.
4. Elevar constantemente los procesos y verificar que los tiempo sean los óptimos que se brindan y una constante retroalimentación, para edificar los errores presentes y evitar los futuros, ya que es aquí en donde la ventaja competitiva que se logra para mejorar los tiempos en la distribución de medicamentos.

Conclusiones

1. Se concluye que, la empresa investigada actualmente la empresa opera en el mercado internacional, importa y exporta productos farmacéuticos.
2. En la realización de los procesos logísticos de la empresa en estudio, se pudo identificar diferentes anomalías, entre las primordiales está que la falla recurrente son los atrasos en la revisión de pólizas, así como los fallos en el sistema de la SAT, por lo cual el personal indica que sus actividades son retrasadas contantemente por estos factores externos.
3. La mayoría del personal entrevistado no conocía los procesos logísticos, además no existen procedimientos escrito para el desempeño de las funciones, El no tener claro las funciones que cada uno debe desempeñar dentro de todo el proceso logístico, permite que el personal realizara sólo los procesos y procedimientos que conocía, de esta manera disminuye la capacidad de desempeño y se demoraba el trabajo en general.
4. La mayoría del personal entrevistado no conocía los procesos logísticos, además no existen procedimientos escrito para el desempeño de las funciones, El no tener claro las funciones que cada uno debe desempeñar dentro de todo el proceso logístico, permite que el personal realizara sólo los procesos y procedimientos que conocía, de esta manera disminuye la capacidad de desempeño y se demoraba el trabajo en general.
5. El identificar los procesos permitió eliminar actividades duplicadas que creaban cuellos de botellas y por tal razón demoraban en los procesos siguientes.
6. Un problema grande sin lugar a duda era el trámite Aduanero y elaboración de pólizas, lo que ocasionaba demoras.
7. En conclusión mantener una estructura sólida a base de procesos establece las mejores funciones para cada una de las áreas poniendo como evidencia indicadores de gestión que permitan determinar y comprobar cada una de las actividades del Departamento de Logística.

Referencias bibliográficas

- Agexport. (2017). Guatemala.
- Brandon, J., & Morris, D. (1994). **Reingeniería: Cómo aplicarla con éxito en los negocios**. Mc Graw Hill.
- D. H. Stamatis. (s.f.). **Reingeniería y seguridad**.
- David Ricardo. (Siglo XIX). Modelo de David Ricardo, **Teoría de la ventaja comparativa**.
- Generalidades de Comercio Internacional**. Colombia: Andrea Paola de la Hoz Correa. (2014). http://wwpw.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/generalidades_de_comercio_internacional.pdf.
- Economía, M. d.** (2017). Obtenido de <http://www.mineco.gob.gt>:
<http://www.mineco.gob.gt>
- Edward J. (1989). **Justo a Tiempo**. Editorial Norma.
- Hammer, M. y. (1999). **Reingeniería de la Empresa**. Barcelona: Editorial Parragón.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). **Reingeniería**. 1994.
http://cargainfo.com/front_content.php?idcat=1229&idart=2733. (s.f.).
<http://eldiariodeunlogistico.com>. (s.f.). Obtenido de <http://eldiariodeunlogistico.blogspot.com/2011/03/que-es-el-just-in-time>**Just in time**
<https://www.quiminet.com/articulos/los-incoterms-2014-3887101.htm>. (s.f.).
- Kotler, P. (2012). **Fundamentos de Marketing**. Mexico: Pearson.
- Montejo, Y. M. (febrero de 2013). http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2716_IN.pdf.
Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2716_IN.pdf.
- Raymond L., M. (1995). **Cómo hacer reingeniería**. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Real Academia Española (2001). Diccionario de la Lengua Española . (s.f.).
- Santander, G. (2010).**Incoterms** https://es.portal.santandertrade.com/banca/incoterms-2010?&actualiser_id_banque=oui&id_banque=0&memoriser_choix=memoriser
- Smith , A. (1790).**Modelo de la ventaja absoluta**.

Anexo

Anexo No. 1.

Encuesta

Encuesta Análisis de los procesos logísticos de farmacéuticas de Guatemala “Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.”

Boleta No.

Fecha:

Gracias por formar parte de este interesante estudio. Sus actitudes, preferencias y opiniones son importantes para este estudio, se mantendrán en estricta confidencialidad.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan varias preguntas, por favor marque con una “X” la que mejor exprese su opinión donde se le solicite. Responda de forma sincera y objetiva, esto con el fin de obtener información verídica.

1) La empresa opera en el mercado internacional

Si

(1)*

No

(2)*

2) Qué acciones de comercio internacional realiza?

Exportación

(1)*

Importación

(2)*

3) Conoce los procesos

Si

(1)*

No

(2)*

4) Cómo se administra la logística de la organización:

Agente

(1)*

Personal

(2)*

5) Quien es responsable en la empresa de la logística

Coordinador de Logística

Administrador

Asistente Administrativo

6) Qué procesos se desarrollan dentro de la logística

Solicitud insumos a compras

(1)*

Ordenes de compra

(2)*

Marítimos

(3)*

Aéreos

(4)*

Terrestre

(5)*

Pólizas

(6)*

Pagos de Pólizas

(7)*

Tramite Aduanero

(8)*

Carga

(9)*

Descarga

(10)*

Control de calidad

(11)*

Ingreso inventarios

(12)*

7) Según su experiencia, hay algún proceso que causa demoras o limita la actividad comercial?

Si

(1)*

No

(2)*

8) Cuál proceso?

Solicitud insumos a compras (1)* Órdenes de compra (2)* Marítimos (3)* Aéreos (4)*

Terrestre (5)* Pólizas (6)* Pagos de Pólizas (7)* Trámite Aduanero (8)*

Carga (9)* Descarga (10)* Control de calidad (11)* Ingreso inventarios (12)*

9) Lo ha analizado?

Si

(1)*

No

(2)*

10) Si respondió si, indique qué fallas ha detectado?

Falta de control de inventario (1)* Retrasos transporte (2)* Fallas en sistema SAT (3)*

Revisión de Papelería en Aduana (4)* Falta de control de personal (5)*

11) Considera que esa falla es porque:

No se han realizado las operaciones formalmente con el personal (1)*

Fallas son externas (2)*

12) En qué ha afectado a la organización esas fallas

Utilidades (1)* Desempeño laboral (2)* Fluidez de recursos (3)*

13) Le gustaría rediseñarlos?

Si

(1)*

No

(2)*

14) Participaría en el rediseño del proceso

Si

(1)*

No

(2)*

Anexo 3

Estado del Arte

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	1	2
Nombre del Documento	Reingeniería: Cómo aplicarla con éxito en los negocios	Cómo hacer reingeniería
Autor	Daniel Morris, Joel Brandon	Raymond I. Manganelli y Mark M. Klein
Referencia Bibliográfica	McGraw-Hill Interamericana de España Año de publicación: 1999 México : McGraw-Hill	Grupo Editorial Norma, 2004 traducción Jorge Cárdenas Nannetti -Bogotá
Palabras Claves de Búsqueda	Revisión, procesos, análisis, control.	Revisión, procesos, análisis, control.
Palabras Claves del Artículo		
Ubicación (Dirección Electrónica Específica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	Biblioteca UPANA	Biblioteca UPANA
Descripción	“es la revisión fundamental y rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas de rendimiento. Como es notorio esta definición tiene 4 palabras claves”.	"Es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan para optimizar los flujos del trabajo y la productividad de una organización".
Conceptos Abordados	"La reingeniería de procesos como estrategia de cambio organizativo. Es una metodología para la optimización de la organización. Tal como la concibieron sus creadores se define como: el replanteamiento fundamental y el rediseño radical de los procesos del negocio para lograr mejoras espectaculares dentro de medidas críticas y contemporáneas de desempeño, tales como coste, calidad, servicio y rapidez".	"Las Tres C's de la reingeniería son: Consumidores, Competencia y Cambio, Consumidores"
Observaciones		"Reingeniería no necesariamente implica corte de personal, aunque puede suceder. Debe ser aplicada siempre con una visión a largo plazo ya que cualquier intento a corto plazo será un fracaso. Las nuevas tendencias creen que el futuro es que las empresas se den cuenta rápidamente las áreas de oportunidad en sus reingenierías y vuelvan a realizarlas constantemente"

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	3	4
Nombre del Documento	Exportaciones	Acuerdos Multilaterales de Comercio
Autor	Agexport	Ministerio de Economía de Guatemala
Referencia Bibliográfica	http://www.export.com.gt/exportaciones-guatemala.html	http://www.mineco.gob.gt/acuerdos-multilaterales-de-comercio
Palabras Claves de Búsqueda	Importaciones, Exportaciones, asociaciones, historia, Guía, Guatemala	Importaciones, Exportaciones, asociaciones, historia, Guía, Guatemala, Farmacéuticos, acuerdos, Centroamérica
Palabras Claves del Artículo		
Ubicación (Dirección Electrónica Específica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	http://www.export.com.gt/exportaciones-guatemala.html	http://www.mineco.gob.gt/acuerdos-multilaterales-de-comercio
Descripción	“Una institución norteamericana dedicada a recolectar y proveer información acerca de buenas prácticas de gestión, publica anualmente un reporte sobre proyectos de reingeniería desarrollados por empresas a lo largo del mundo. Esta metodología de diseño de organizaciones no aspira a lograr aumentos marginales de productividad; su planteamiento básico es más radical. En más de una década de aplicación muestra deslumbrantes éxitos y también fracasos”.	Las importaciones de Productos Farmacéuticos en Guatemala han provenido principalmente en el período 2002 – 2008 de Panamá, Estados Unidos y México. En el 2008 Guatemala importó medicamentos de más de 50 países, concentrándose el 60% de sus importaciones en estos tres países más Costa Rica. A pesar que los montos exportados son importantes para el país, se puede concluir que Guatemala tiene una alta dependencia de Productos Farmacéuticos de otros países
Conceptos Abordados	¿Cómo podemos usar estas nuevas capacidades tecnológicas para realzar o dinamizar o mejorar lo que ya estamos haciendo? Por el contrario, deberían preguntarse: ¿Cómo podemos aprovechar la tecnología para hacer cosas que no estamos haciendo?	Las importaciones de Productos Farmacéuticos en Guatemala
Observaciones		

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	5	6
Nombre del Documento	Para medicamentos Over the Counter / medicamentos OTC	Organización Mundial del Comercio (OMC)
Autor	Ministerio de Economía de Guatemala	Ministerio de Economía de Guatemala
Referencia Bibliográfica	http://www.mineco.gob.gt/otc	http://www.mineco.gob.gt/omc-0
Palabras Claves de Búsqueda	Importaciones, Exportaciones, asociaciones, historia, Guía, Guatemala, Farmacéuticos, acuerdos, Centroamérica	Importaciones, Exportaciones, asociaciones, historia, Guía, Guatemala, Farmacéuticos, acuerdos, Centroamérica
Palabras Claves del Artículo		
Ubicación (Dirección Electrónica Específica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	http://www.mineco.gob.gt/otc	http://www.mineco.gob.gt/omc-0
Descripción	Notificaciones enviadas por Guatemala a la organización mundial del comercio bajo el tema de obstáculos técnicos al comercio para consulta internacional durante el año 2016	Entre 2013 al 2016, Guatemala notificó ante este comité, más de 10 Reglamentos Técnicos Centroamericanos, que abarcan entre otros, productos farmacéuticos, químicos, agroquímicos, fertilizantes, crema y queso (productos lácteos).
Conceptos Abordados	Código OMC (Signatura) Referencia de la notificación	Standards Alliance un seminario nacional específico para al sector de vestuario y textiles "Improving the Guatemala Apparel & Textile sector with knowledge of CAFTA-DR and assistance for the TBT", en junio 2015.
Observaciones		

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	7	8
Nombre del Documento	Integración Económica	Reglamento Técnico Centroamericano
Autor	Ministerio de Economía de Guatemala	Ministerio de Economía de Guatemala
Referencia Bibliográfica	http://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/procedimiento_farmaceuticos_0.pdf	http://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/productos_farmaceuticos_bpm_0.pdf
Palabras Claves de Búsqueda	Importaciones, Exportaciones, asociaciones, historia, Guía, Guatemala, Farmacéuticos, acuerdos, Centroamérica, procedimiento	Importaciones, Exportaciones, asociaciones, historia, Guía, Guatemala, Farmacéuticos, acuerdos, Centroamérica, procedimiento, reglamento. BPM, Modificaciones
Palabras Claves del Artículo		
Ubicación (Dirección Electrónica Específica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	http://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/procedimiento_farmaceuticos_0.pdf	http://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/productos_farmaceuticos_bpm_0.pdf
Descripción	Criterios para la evaluación de Asociaciones de medicamentos a dosis fijas no permitidas	Reglamento Técnico Centroamericano de productos farmacéuticos. Productos Naturales Medicinales para uso humano. Requisitos de Registro Sanitario y sus posteriores actualizaciones. 3.1 RTCA 11.03.64:11
Conceptos Abordados		3.2 RTCA 11.03.59:09 3.3 RTCA 11.04.41:06
Observaciones		

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	9	10
Nombre del Documento	CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA	CONTROL Y MANEJO DE INVENTARIO Y ALMACÉN
Autor	ELIZABETH VELAZQUEZ VELAZQUEZ	Fundación Iberoamericana de Altos estudios Profesionales
Referencia Bibliográfica	RED TERCER MILENIO Primera edición: 2012 DIRECTORIO Estado de México.	Venezuela
Palabras Claves de Búsqueda	Administración de logística y distribución Objetivos principales de la logística	GESTIÓN DE INVENTARIOS
Palabras Claves del Artículo	Logística, distribución	Tipos de inventarios Significado económico de los inventarios El Justo a Tiempo
Ubicación (Dirección Electrónica Especifica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	Biblioteca personal PDF	Biblioteca personal PDF
Descripción	<p>ÁMBITO LEGAL DE LA DISTRIBUCIÓN</p> <p>5.1 RESTRICCIONES AL COMERCIO</p> <p>Las empresas que decidan operar en el ámbito internacional, deberán estudiar y entender tal entorno, pues al pretender vender a otro país, enfrentarán diferentes restricciones.</p>	<p>OBJETIVOS DE LAS COMPRAS JUSTO A TIEMPO:</p> <p>Eliminación de las actividades innecesarias. Por ejemplo, la actividad de recepción y la actividad de inspección de entrada no son necesarias con el Justo a Tiempo. Si el personal de compras ha sido eficaz en la selección y desarrollo de los proveedores, los artículos comprados se pueden recibir sin un conteo formal, inspección y procedimientos de pruebas.</p>
Conceptos Abordados	<p>RESTRICCIONES AL COMERCIO</p> <p>Aranceles</p> <p>LEGALIDADES DE LA DISTRIBUCIÓN INTERNACIONAL</p> <p>CANALES DE DISTRIBUCIÓN ALTERNATIVOS</p>	<p>ALGUNOS OBSTÁCULOS DE LAS COMPRAS JUSTO A TIEMPO</p> <p>Clasificación ABC y la empresa</p> <p>ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES</p> <p>CONTROL DE CADUCIDADES</p> <p>Procedimientos de recibo</p>
Observaciones		

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	11	12
Nombre del Documento	GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA	GESTION DE LOGISTICA COMERCIAL
Autor	Ramón Martín-Andino	Juan Miguel Gómez Aparicio
Referencia Bibliográfica	ENAE Escuela de Negocios y Administración de Empresas ICADE (Universidad Pontificia de Comillas)	Mc Graw Hill Education, febrero 2014
Palabras Claves de Búsqueda	LOS INVENTARIOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO	Búsqueda, selección y evaluación de proveedores
Palabras Claves del Artículo	La gestión de los almacenes de distribución	La gestión de las compras El Almacén dentro de la red logística La gestión de transporte Los costes logísticos
Ubicación (Dirección Electrónica Específica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	Biblioteca personal PDF	Biblioteca personal PDF
Descripción	Por lo general los productos se fabrican en lugares distantes de los puntos de consumo. por otra parte, los mercados cada vez más competitivos exigen suministros frecuentes con cortos plazos de entrega. Estas condiciones obligan a una rápida respuesta manteniendo stocks cerca de los puntos de consumo. Determinar la cantidad de stock y su localización dentro de la red logística es algo que atañe a la distribución del producto.	Obtener los mejores materiales al menor coste posible, utilizarlos de la manera más eficaz y eficiente, y entregar al producto al cliente en el momento adecuado, utilizando las mejores vías y al coste. Estas son las actividades que tienen cada vez más importancia para ser competitivos, y su planificación se encarga la logística
Conceptos Abordados	Gestión tipo "pull" La fórmula de la raíz cuadrada Gestión tipo "push" El inventario gestionado por el vendedor (VMI)	Describir los conceptos básicos de la cadena logística identificado las actividades, fases y agentes que participan y las relaciones entre ellos. Reconocer las fases de la cadena de logística de la empresa y su duración Comprender las ventajas de la logística como herramienta competitiva. Diferenciar las etapas de decisión empresarial. Realizar e interpretar estructura de redes logísticas.
Observaciones		

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	13	14
Nombre del Documento	"Propuesta de un modelo de reingeniería para reducir costos en los procesos de despacho y recepción de contenedores en la empresa Portuaria Quetzal"	"Reingeniería de Procesos de la entrada para mejorar la efectividad del área de logística de una Universidad de Trujillo"
Autor	Lic. Víctor Manuel Barrios Quintanilla	Charito Erlither Alayo De la Cruz
Referencia Bibliográfica	(USAC 2017)	Escuela profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Cesar Vallejo-Trujillo ubicada en el país de Perú, el cual fue realizado en el año 2016.
Palabras Claves de Búsqueda	procesos de despacho y recepción	Análisis de los procesos, clientes internos.
Palabras Claves del Artículo	procesos de despacho y recepción	Diagrama Pareto. Proceso logístico, Mediante un diagrama de flujo.
Ubicación (Dirección Electrónica Específica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	Biblioteca personal PDF http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3085.pdf	Biblioteca personal PDF http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/INNOVACION/article/view/981
Descripción	Reducir los costos en el proceso de despacho y recepción de contenedores de la Portuaria Quetzal Y también se estableció que existen varias actividades en el recorrido de los procesos de recepción y despacho de contenedores de la Empresa Portuaria Quetzal, que no se encuentran actualizadas	Determinar el efecto que produciría el análisis de los procesos logísticos. Donde realizaron una muestra, con los clientes internos, aplicaron Diagrama Pareto.
Conceptos Abordados	El análisis de la situación actual de los procesos en Puerto Quetzal encontrar las deficiencias operativas y generar una propuesta del modelo para reducir costos en los procesos de dichos despachos.	Y a los colaboradores se les aplicó una entrevista, un check list, y con los proveedores una encuesta; usando la observación directa, la revisión de documentos, y la información recolectada, identificaron las fortalezas y debilidades del área, también hicieron un árbol de problemas y soluciones para luego plasmar su actual proceso logístico, mediante un diagrama de flujo.
Observaciones	El Lic. Barrios recomendó con bases a los estudios realizados a la Sección de Costos de la Empresa, analice de manera profunda todos los servicios que prestan, con el fin de mostrar el beneficio que genera la aplicación de los nuevos procesos. Crear un programa de capacitación y adiestramiento técnico a todo el personal del Departamento de Contenedores.	

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	15	16
Nombre del Documento	"Reingeniería en el proceso de surtido de pedidos en una empresa guatemalteca de cosméticos"	"Reingeniería de la cadena de abastecimiento de una empresa distribuidora de productos veterinarios, ubicada en la ciudad de Guatemala, con el objetivo de incrementar la productividad"
Autor	Sr. Zaldaño Hernandez	Iris Eugenia Peralta Lopez
Referencia Bibliográfica	(USAC 2007) http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1840_IN.pdf	URL 2013
Palabras Claves de Búsqueda	Proceso de surtido de pedidos, aplicación de los procesos, reducción de costos	Reingeniería, Cadena de abastecimiento.
Palabras Claves del Artículo	Costos, procesos, surtido	Reingeniería, Cadena de abastecimiento.
Ubicación (Dirección Electrónica Específica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	Biblioteca personal PDF	Biblioteca personal PDF
Descripción	Realizó un análisis de la situación de la empresa dando a conocer su historia, ubicación, estructura organizacional, así como condición física del edificio y descripción del proceso de surtido de pedidos.	Analiza que el rápido crecimiento del mercado y la demanda cambiante las empresas se ven con la necesidad de pronósticos más acertados al igual que un mejoramiento en su cadena de abastecimiento, con el fin de poder satisfacer a los clientes.
Conceptos Abordados	El señor Zaldaño Sugirió propone poner en práctica los lineamientos que proporciona el análisis de los procesos de surtido de pedidos, para lograr la reducción de costos, en los procesos productivos que lo ameritan. Aconsejó que el análisis del proceso fuera revisado periódicamente con el fin de mejorarlo cuando sea necesario.	El análisis de la cadena de abastecimiento de C.C Farmacéutica según analiza Peralta; empieza desde la selección y validación de proveedores, éste es la base fundamental de la cadena, ya que, con alianzas a largo plazo y estratégicas, se permite un flujo apropiado a lo largo de la cadena de abastecimiento. Las previsiones también juegan un papel importante ya que sin previsiones certeras y casi exactas no se puede desarrollar una buena gestión de inventarios.
Observaciones	Dio a conocer una propuesta de mejorar el proceso de surtido de pedidos, desde la descripción de puestos, el análisis de la aplicación de los procesos, hasta los beneficios que se tendrán en el rediseño.	Peralta sugiere utilizar un análisis ABC en la gestión de inventarios para prestar más atención en los productos A y B, que son los que representan el 80% de la inversión en la compra anual de los productos y de los inventarios que se encuentran en bodega, mantener el stock de seguridad calculado para evitar roturas de stock y una disminución en el nivel de servicio.

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	17	18
Nombre del Documento	LOGÍSTICA Y CALIDAD I	INCOTERMS
Autor	Nidia Josefina Ríos Vázquez Javier Portugal Vázquez Elizabeth González Valenzuela	Incoterms (International Commercial Terms)
Referencia Bibliográfica	Edición literaria Nidia Josefina Ríos Vázquez - Alejandra Sandoval - Marisela González Román Gestión editorial Oficina de publicación de obras literarias y científicas Cecilia Ivonne Bojórquez Díaz	Incoterms (International Commercial Terms)
Palabras Claves de Búsqueda	Análisis y diseño de procesos organizacionales	ICOTERMS
Palabras Claves del Artículo	Conocer los procesos correspondientes de la empresa bajo estudio	Conocer las INCOTERMES
Ubicación (Dirección Electrónica Especifica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	Biblioteca personal PDF	https://www.iaspaper.net/incoterms-2017-ddp-upsc-economics
Descripción	Administración estratégica Procedimiento de planeación del abastecimiento Procedimiento de período seco Planeación Procedimiento de abastecimiento de materia prima Procedimiento de la implementación del plan	Cámara de Comercio Internacional
Conceptos Abordados	Como punto inicial se realizó un análisis de la situación actual de la empresa para identificar los puntos débiles a mejorar. Para el mejoramiento de la evaluación y selección de insumos se propuso una metodología que permite tomar decisiones basadas no sólo en costos sino en criterios cualitativos.	La Cámara de Comercio Internacional publicó por primera vez en 1936 un conjunto de normas internacionales para las reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales. Se sabe que estas reglas Incoterms 1936. Las modificaciones y adiciones se hicieron más tarde como 1953, 1967, 1990 y 2000 para llevar las normas de acuerdo con las actuales de comercio internacional prácticas.
Observaciones	Se desarrolló un catálogo de alternativas de insumos y criterios para las partidas más incidentes del rubro de estructuras. Para el mejoramiento del control del desempeño de los proveedores se planteó una metodología que permita contribuir a mejorar el desempeño de los proveedores y que proporcione información para la selección de los proveedores en futuros proyectos.	Los siguientes son los Incoterms EXW 2017 FCA FAS FOB CFR CIF CPT CIP DAF DES DEQ DDU

71551-00024 mm

Análisis de los procesos logísticos de importación y exportación en industrias farmacéuticas de la ciudad de Guatemala.

Estado del arte	19	20
Nombre del Documento	INGENIERÍA LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
Autor	Benjamín S. Blanchard	RICHARD B. CHASE University of Southern California F. ROBERT JACOBS Indiana University
Referencia Bibliográfica	c/ Edison, 4 28006 Madrid Teléfono (34-1) 411 50 11 Fax (34-1) 411 47 03 E-mail: monografias@isdefe.es	Duodécima edición Mc Graw Hill
Palabras Claves de Búsqueda	LOGISTICA	Logística, cadena de suministro
Palabras Claves del Artículo	LOGISTICA	Cadena de suministros
Ubicación (Dirección Electrónica Específica) y/o clasificación topográfica de la Biblioteca donde se encuentra	http://www.listinet.com/bibliografia-comuna/Cdu338-65AF.pdf	https://www.u-cursos.cl/usuario/b8c892c6139f1d5b9af125a5c6dff4a6/mi_blog/r/Administracion_de_Operaciones_-_Completo.pdf
Descripción	LA LOGÍSTICA EN EL CICLO DE VIDA DEL SISTEMA. PLANIFICACIÓN DE LA LOGÍSTICA.	LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y SUMINISTRO EN EL SIGLO XXI
Conceptos Abordados	La planificación de la logística comienza con la concepción del programa, al identificar por primera vez una necesidad del consumidor.	En la primera sección de esta obra se sientan las bases para comprender el dinámico campo de la administración de operaciones y suministro. Este libro habla del diseño y el manejo de procesos que entregan los bienes y los servicios de una empresa ciniéndose a las expectativas del cliente. Las empresas que son verdaderamente exitosas tienen una idea clara y definida de cómo pretenden ganar dinero. Trátase de productos o servicios para clases altas, que están hechos a la medida de las necesidades de un solo cliente, o de mercancías genéricas baratas, que son adquiridas sobre todo en razón de su precio, la producción y la distribución competitivas de estos productos son todo un reto.
Observaciones	Funciones clave de la ingeniería logística incluyen la definición de los requisitos de la logística (es decir, análisis de requisitos, estudio de viabilidad, requisitos operativos del sistema, el concepto de mantenimiento, análisis y asignación de funciones, y la especificación del sistema.	