



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

Plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022.

**ESPINOZA MOROCHO NATHALY YAMILETH
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**ROMERO ENCALADA JORDY WILLIAMS
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

Plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022.

**ESPINOZA MOROCHO NATHALY YAMILETH
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**ROMERO ENCALADA JORDY WILLIAMS
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

ANÁLISIS DE CASOS

Plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022.

**ESPINOZA MOROCHO NATHALY YAMILETH
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**ROMERO ENCALADA JORDY WILLIAMS
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

GUZMAN ARIAS ROCIO DE LOURDES

**MACHALA
2022**

Plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022.

por Espinoza Morocho Nathaly Yamileth, Romero Encalada Jordy Williams

Fecha de entrega: 03-mar-2023 08:03p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2028400459

Nombre del archivo: ANALISIS_DE_CASO_AUTOPARTES_AMERICANAS.docx (408.21K)

Total de palabras: 14895

Total de caracteres: 84526

TRABAJO DE INVESTIGACION

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	bibliotecadigital.univalle.edu.co Fuente de Internet	1%
2	tmr.com.mx Fuente de Internet	1%
3	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
4	www.recambioscoches.es Fuente de Internet	1%
5	revistaespacios.com Fuente de Internet	<1%
6	www.eumed.net Fuente de Internet	<1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.escolme.edu.co Fuente de Internet	<1%

10	Submitted to Universidad de Medellin Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
13	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	view.genial.ly Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	<1 %
16	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
17	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
18	actualicese.com Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Instituto Politecnico Nacional Trabajo del estudiante	<1 %
20	es.revistaespacios.com Fuente de Internet	<1 %
21	es.scribd.com	

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.utc.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

24

ribuni.uni.edu.ni

Fuente de Internet

<1 %

25

www.espirituemprededortes.com

Fuente de Internet

<1 %

26

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

27

www.esan.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

Submitted to Universidad Internacional del Ecuador

Trabajo del estudiante

<1 %

29

bibliotecavirtualoducal.uc.cl

Fuente de Internet

<1 %

30

ingenierialogisticajga.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

31

dspace.uazuay.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

32

www.importacionesecuador.com.ec

Fuente de Internet

<1 %

33

Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD
AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA

Trabajo del estudiante

<1 %

34

doaj.org

Fuente de Internet

<1 %

35

edoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

36

catalogo.ulacit.ac.cr

Fuente de Internet

<1 %

37

Submitted to Universidad Internacional de la
Rioja

Trabajo del estudiante

<1 %

38

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

39

biblioteca.uteg.edu.ec:8080

Fuente de Internet

<1 %

40

repositoriodspace.unipamplona.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, ESPINOZA MOROCHO NATHALY YAMILETH y ROMERO ENCALADA JORDY WILLIAMS, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



ESPINOZA MOROCHO NATHALY YAMILETH

0707034104



ROMERO ENCALADA JORDY WILLIAMS

0705420107

UNIVERSITAS
MAGISTRO-
RUM
ET SCHOLAR-
IUM

AGRADECIMIENTO.

Quiero agradecer a Dios por mantenerme con vida hasta esta instancia de mi vida, llenarme de sabiduría, salud y conocimientos para poder profundizar y culminar mi tesis, quiero agradecer a Autoparte Americanas S.A por abrir sus puertas y ayudarnos con charlas, información, entrevistas, entre muchas cosas acorde a nuestra investigación, agradezco a la Universidad Técnica De Machala por todos los años que me ayudo hacer un mejor profesional y mejor persona, para poder ayudar en el futuro del país, quiero dar una mención de agradecimiento especial a mi familia, que siempre estuvo conmigo en malos momentos y en los momentos más felices de mi vida universitaria, mucha que decir y desear, no tengo más que decir gracias a todos por siempre haberme apoyado, prometo ser un buen profesional de ética y moral, por todos ustedes, gracias.

RESUMEN

En el presente estudio se realizó con el objetivo de proponer un plan de mejora para los procesos logísticos de importación de repuestos, en la empresa Autopartes Americanas en el 2022, para el logro de mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías. Por lo cual, para la realización del proyecto se aplicaron una diversidad de métodos que permiten tener una visión general del problema y permita realizar mejoras dentro del proceso que hasta ahora se lo ha realizado empíricamente. Entonces, se enfatiza que la investigación se realiza bajo un enfoque analítico-sintético que permitirá ir desde de lo general a lo particular. Además, como población se tiene como unidad de análisis a las empresas que se dedican a la importación de autopartes, que está conformada por 32 empresas. Y como instrumento de evaluación se aplicó la entrevista y encuestas, las cuales permitirán tener una visión más clara sobre la situación actual de la organización.

Palabras Clave: Importación, plan de mejora, logística

ABSTRACT

This study was conducted with the objective of proposing an improvement plan for the logistics processes of importing spare parts in the company “Autopartes Americanas” in 2022, in order to achieve better results in the supply of their goods. Therefore, for the realization of the project, a variety of methods were applied that allow having an overview of the problem and allow making improvements within the process that so far has been done empirically. Therefore, it is emphasized that the research is carried out under an analytical-synthetic approach that will allow going from the general to the particular. In addition, as a population, the unit of analysis is the companies involved in the import of auto parts, which is made up of 32 companies. And as an evaluation instrument, an interview and surveys were applied, which will allow us to have a clearer vision of the current situation of the organization.

Key words: Imports, improvement plan, logistics.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN.	9
Planteamiento del problema científico	10
Objeto de estudio de la investigación	12
Causas que originan el problema científico	12
Objetivo de la investigación.....	12
Campo de acción de la investigación	12
Hipótesis científica o preguntas científicas o ideas a defender o premisas de investigación	12
Objetivos específicos	13
1. CAPÍTULO I	15
1.1 MARCO TEÓRICO	15
1.1.1 Antecedentes históricos.....	15
1.1.2 Antecedentes conceptuales y referenciales.....	16
1.1.3 Antecedentes contextuales	19
2. CAPÍTULO II METODOLOGÍA	23
2.1 Tipo de investigación.....	23
2.2 Paradigma o perspectiva general.....	23
2.3 Población y muestra.....	24
2.4 Métodos teóricos	24
2.5 Métodos empíricos	26
2.6 Técnicas estadísticas o matemáticas para el procesamiento de los datos obtenidos.	26
CAPITULO III. DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS	27
3.1 Fundamentación teórica para la investigación explicativa transformadora	27
3.1.2 Definición teórica de plan de importación	27
3.1.3 Restricciones para las Importaciones	28
3.1.4 Elementos clave en la logística de una empresa.....	28
3.1.5 Logística y la cadena de suministros	29
3.1.6 Función logística en las empresas	30
3.2 Análisis de los resultados	31
3.3 Aporte Práctico	42
CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
4. Discusión de la investigación.....	55
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60

REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	68
ANEXO 1	68
ANEXO 2	70
ANEXO 3	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable dependiente	13
Tabla 2. Portafolio de Productos.....	20
Tabla 3 Población y muestra.....	24
Tabla 4. Portafolio de Productos.....	42
Tabla 5 Inventario del Proceso Gestión de Importaciones y Logística	51
Tabla 6 Problemas detectados y estrategias.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la empresa "Autopartes Americanas" S.A	20
Figura 2 Diagrama actual del proceso de Importación de Autopartes Americanas S.A	22
Figura 3 ¿Cuenta con procesos logísticos para la importación de autopartes?.....	31
Figura 4 ¿Su actual modelo de importación requiere un mejoramiento?	31
Figura 5 ¿Se mejora la gestión de todos los procesos?.....	32
Figura 6 ¿Planifica la gestión de compras?	32
Figura 7 Comunicación con los proveedores.....	33
Figura 8 Evaluación de proveedores.....	33
Figura 9 Revisión de mercadería	34
Figura 10 Búsqueda de proveedores	34
Figura 11 Aspectos relevantes al momento de comprar	35
Figura 12 Comparación de propuestas.....	35
Figura 13 Cotización con proveedores	36
Figura 14 Emisión de pagos.....	36
Figura 15 Presentación de documentos	37
Figura 16 Documentos en la aduana.....	37

Figura 17 Mejoramiento de algún proceso	38
Figura 18. Ubicación de la empresa "Autopartes Americanas" S.A	42
Figura 19 Diagrama actual del proceso de compra de importación de Autopartes Americanas S.A	44
Figura 20 Diagrama Actual de la Función Compras	45
Figura 21 Diagrama Actual de la Función de Almacenaje	46
Figura 22 Diagrama Actual de la Función de inventarios	47
Figura 23 Cadena de Valor de la Empresa Autopartes Americanas S.A.....	50

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa de Procesos de la Empresa Autopartes Americanas S.A.....	50
Ilustración 2 Despliegue del Proceso de Importaciones y Logística	51

INTRODUCCIÓN.

A nivel internacional, el sector industrial en conjunto; en particular, el sector automotriz y de autopartes, ha experimentado un profundo y rápido desarrollo desde la década de 1970, por lo que ha tenido un impacto significativo en la economía mundial, especialmente en los países en desarrollo (García, 2019).

Para las empresas, la adopción de buenas prácticas de gestión indica que cuentan con excelentes proveedores, productos de alta calidad y buenos servicios. De igual forma, una adecuada gestión facilita el trabajo dentro de la empresa, mejora la eficiencia y evita el desperdicio (Reyes, 2019).

Por ello, autores como Villarreal et al., (2022) en su artículo de Investigación Científica y Tecnológica destacan que las organizaciones necesitan crear respuestas efectivas y eficientes mediante la adopción de estrategias y procesos que les permitan ofrecer productos y servicio al cliente de alta calidad, lo que les permitirá continuar prosperando en el mercado en el que operan. La logística es un factor importante para lograr la satisfacción del cliente, y las organizaciones buscan perfeccionar todos los procesos involucrados en la obtención del producto o servicio final, o la garantía, desde la compra de la prima del seguro hasta la entrega del producto o servicio final.

En cambio, en la investigación denominada “Gestión Logística para la Importación de Repuestos Automovilísticos de la Empresa ETUL 4 S.A.” realizada por Limay y Villanes (2020) que tiene como objetivo determinar el impacto de la gestión logística en la importación de autopartes para la empresa ETUL 4 S.A; se interpretó e identificó investigaciones realizadas en contextos internacionales y nacionales que considerando variables de gestión logísticas e importaciones, a través de los diferentes estudios se pudo determinar el tamaño de la estructuración en cada variable llegando a la conclusión que la gestión logística está vinculada con las importaciones de repuestos automovilísticos.

China es el país líder en la importación de autopartes a Ecuador en 2020, con un valor de importación de más de \$52 millones. En el mismo año, Estados Unidos ocupó el segundo lugar, con importaciones de autopartes a Ecuador por alrededor de \$23,3 millones (Placek, 2022).

Concluyendo que las empresas necesitan proponer mecanismos para asegurar la óptima utilización de sus procesos de logística y cadena de suministro; En este sentido, el transporte de productos a las ciudades, como último eslabón de la cadena de importación,

juega un papel importante en la satisfacción del cliente y los costes empresariales (Zapata et al., 2020).

Por ello, ante la imperiosa necesidad de mejorar el proceso de importación que ya posee la empresa actualmente, se recurre al planteamiento de un plan de mejora basado en la logística que permita mejorar los procedimientos de una estructura organizada, de programas y de planificación, además de reducir costos involuntarios que puedan surgir durante el proceso, que ayudaran a tener clientes mucho más satisfechos por la entrega eficiente de su autoparte para su vehículo.

La presente investigación plantea como objetivo general proponer un plan de mejora para los procesos logísticos de importación de repuestos, en la empresa Autopartes Americanas en el 2022, para el logro de mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías. La metodología que se seguirá es mediante el método descriptivo longitudinal, nivel explicativo-experimental, en el que realizará una entrevista directa a la ejecutiva de coordinación de embarques Courier y al gerente sobre el proceso de importación de la empresa.

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se ha seguido la siguiente estructura: I: Sección introductoria, II: Sección de diseño teórico, III: sección complementaria de resultados esperados, IV: Sección económica: Infraestructura disponible y presupuesto, y finalmente, la sección V: Estructura de referencias.

Planteamiento del problema científico

El Gobierno del Ecuador dio disposiciones en las que se asignan cupos y normas técnicas para la importación de ciertos productos, entre ellos los repuestos de vehículos, lo que ha provocado una disminución de las importaciones, lo que ha ocasionado que la compra de estos se retrase paulatinamente por parte de las empresas que los compran y se convierte en un problema para ellos, a la hora de cumplir con los compromisos de venta adquiridos con clientes frecuentes y con nuevos.

Según la última encuesta económica realizada por el INEC, existen aproximadamente 1.500 tiendas en la provincia del Oro, en el que alrededor del 70% de ellas son talleres que se dedican a la reparación de vehículos y el 30% venden todo lo relacionado con automóviles, como autopartes y repuestos (Peña y Pinta, 2012).

En base a esta inquietud se ha planteado la factibilidad de una propuesta de diseño para mejorar la gestión logística, permitiendo realizar el proceso de importación de manera eficiente y al adquirir los repuestos directamente, reduciendo la falta de procedimientos de una estructura organizada, de programas y de planificación y costos en “Autopartes Americanas S.A.” y de tal manera ofrecer a sus clientes piezas nuevas, originales, dándoles garantías sobre los productos vendidos.

Es oportuno investigar esta área, ya que la empresa “Autopartes Americanas S.A.” de venta de autopartes automotrices es la principal afectada, como resultado, puede cerrar permanentemente o reducir su talento humano. Por otro lado, tener deficiencia en los procesos de importación para los empresarios no es una opción, por lo que estas empresas buscaban de alguna manera una variante solucionable para reducir el impacto de problemas que puedan presentarse en la cadena de importación, sin embargo, muchas veces fracasan (Pozo et al., 2021). Por tal motivo, surgió la presente investigación en la que se busca crear un plan de gestión logística en el proceso de importación de accesorios para vehículos de marca Ford

Las políticas gubernamentales deben apuntar a una gestión logística óptima a lo largo de toda la cadena de importación para mejorar los tiempos de entrega, lo que a su vez conducirá a la reducción de costos, con el objetivo de crear mayores ventajas frente a la competencia en el intercambio de productos importados (Álvarez, 2020).

Esto debido a que importar implica un minucioso proceso logístico, todas las actividades para transportar mercancías desde el país de origen hasta un lugar en el país de destino, donde interviene una cadena de operadores logísticos para garantizar el transporte de mercancías de manera segura, reduciendo tiempos y costos. Además, es necesario observar los procedimientos aduaneros en el puerto o aeropuerto, permisos, pago de impuestos, seguridad en la carga, descarga, entrega, etc. Y comprobar no solo el envío de mercancías, sino también los documentos adecuados para no entorpecer la logística ni incurrir en costes excesivos y esto al no llevarse de manera adecuada afecta directamente a la economía del emprendedor, comerciante o empresario que se dedique a esta área de negocio (Pintado, 2019).

En algunos campos especializados, se ha comenzado a utilizar el término facilitación logística comercial, es decir, gestionar el flujo de mercancías, documentos y pagos relacionados en el campo de la logística con el fin de reducir los costos directos e

indirectos. Una de las ventajas de esta nueva perspectiva de facilitación es que promueve un análisis completo de todos los procesos y requisitos involucrados en las transacciones comerciales internacionales, y busca eliminar las deficiencias o costos excesivos que reducen la movilidad y la competitividad, ya sea que las deficiencias sean producto de infraestructura, documentación, o error técnico (CEPAL, 2019)

Al plantear una solución a este problema se espera mantener una estrecha planificación y coordinación de todas las fases del proceso de importación de mercadería para asegurar el suministro y abastecimiento de la mercadería a importar en el momento requerido por la empresa. En consecuencia, las empresas utilizan técnicas logísticas para planificar, organizar y controlar los recursos necesarios, especialmente cuando se trata de abastecimiento, producción, almacenamiento, transporte y distribución, para brindar a los clientes un servicio eficiente y de alta calidad y al menor costo (Solís y Villamar, 2019).

El tema de la investigación es la gestión logística en el proceso de importación de repuestos automotrices de la Empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022; como consecuencia el problema científico es: ¿Cómo contribuye el plan de mejora de la gestión logística a la eficiencia y eficacia del proceso de importación de "Autopartes Americanas"?

Objeto de estudio de la investigación

Importación de repuestos

Causas que originan el problema científico

- Falta de estandarización de procesos.
- Deficiencia planificación estratégica por la gerencia
- Desconocimiento de régimen arancelario de importación.

Objetivo de la investigación

Proponer un plan de mejora para los procesos logísticos de importación de repuestos, en la empresa Autopartes Americanas en el 2022, para el logro de mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías.

Campo de acción de la investigación

La gestión logística

Hipótesis científica o preguntas científicas o ideas a defender o premisas de investigación

Si se implementa un plan de mejora de la gestión logística, basado en el mejoramiento del proceso de importación de los repuestos de marca Ford, entonces se reducen costos en el proceso de importación de autopartes en la empresa " Autopartes Americanas " S.A de Machala en el 2022.

Variable Independiente: Plan de mejora de la gestión logística

La planificación logística es la estrategia implementada por una empresa para analizar y administrar las actividades logísticas que ocurren dentro de su negocio. Están determinados por diversas etapas, así como por factores propios de cada tipo de negocio y tipo de producto, pero en general, todo plan logístico busca satisfacer las necesidades logísticas de manera eficaz, eficiente, reduciendo el costo, y los recursos utilizados en su ejecución (Beetrack, 2018).

Variable Dependiente: Proceso de importación

Tabla 1 *Variable dependiente*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
Proceso de importación	Proveedor	Selección
		Negociación
		Pagos
	Logística	Estandarización de procesos
Planificación estratégica Aduana – aranceles		

Fuente: Elaborado por la autora

Objetivos específicos

- Analizar la evolución de la gestión logística en el proceso de importación en relación con la comercialización de partes automotrices con el propósito de fundamentar teóricamente sobre la logística en importaciones.
- Caracterizar gnoseológicamente, económicamente y administrativamente el proceso de importación y la gestión logística con la finalidad de estudiar su naturaleza y origen.

- Analizar la situación actual de la empresa, con el propósito de conocer las fortalezas y debilidades del proceso de importación de la empresa "Autopartes Americanas" de Machala en el 2022.
- Identificar las deficiencias en los procesos de importación, especialmente en la evaluación de gestión de proveedores con el propósito de garantizar el cumplimiento del objeto social de la empresa.
- Fundamentar teóricamente el plan de mejoramiento en el proceso de importaciones para la reducción de los costos de las autopartes con la finalidad de maximizar la rentabilidad del local "Autopartes Americanas".
- Desarrollar el plan de mejora logístico en el proceso de importación de repuestos con el propósito de aumentar la productividad dentro de la empresa "Autopartes Americanas" en Machala, 2022.
- Valorar la incidencia del plan de mejoramiento logístico en el proceso de importación de repuestos con el propósito de aumentar la productividad dentro de la empresa "Autopartes Americanas" en Machala, 2022.

1. CAPÍTULO I

1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1 Antecedentes históricos

Evolución de la gestión logística en el proceso de importación en relación con la comercialización de partes automotrices.

La logística existe desde la antigüedad: cuando nuestros antepasados tenían que almacenar alimentos en cuevas, utilizaron la logística. Alternativamente, el término logístikos se puede traducir como "personas que saben contar".

A principios de la década de 1980, la función de logística comenzó a verse como un diferenciador clave en los negocios. Así, se puede apreciar que posibilita la creación de una ventaja competitiva sostenible a través de la diversificación de innovaciones, servicios, etc. y reduciendo costos. Para ello, es necesario entender la logística como un concepto más global, integrando las relaciones de suministro y proveedor, así como la producción y distribución física, incluyendo la entrega a los clientes, el servicio de suministro y la postventa (Viu y Castillo, 2022).

En 1986, el Departamento de Gestión Logística (CLM) definió la logística como "el proceso de planificar, implementar y controlar de manera eficiente y efectiva el flujo y almacenamiento de materias primas, inventarios actuales, productos terminados y flujos de información, desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo para satisfacer las necesidades de los clientes".

La industria de suministro de repuestos y accesorios automotrices es muy grande y diversificada, lo que le ayuda a lograr un crecimiento continuo en el sector comercial, ya que la industria automotriz ha crecido en el mundo, y esta industria requiere una fuerza laboral global más grande y se espera que crezca más rápido que la propia industria automotriz (Zea et al., 2020).

Según la Asociación de Empresas Automotrices Ecuatorianas, los principales exportadores de partes y repuestos en el mundo son Corea del Sur, Colombia, China, México, Japón, Tailandia, Estados Unidos, Brasil, India, donde se destaca Indonesia en un 9,2%, China un 20,9% y Japón un 23,6% (AEADE, 2020).

Al tratarse de trabajar en mercados internacionales, la gestión logística se ha convertido en parte esencial de los procesos administrativos y organizacionales; desde sus inicios en las fuerzas armadas hasta la actualidad, este proceso se ha convertido en un aliado de las

empresas, por ser un conjunto de métodos necesarios para la correcta la planificación y la gestión de operaciones; además, se enfatiza que cumple con un marco referencial y de mecanismo de organización que ayuda a reducir la incertidumbre (Martínez et al., 2017).

Entonces podemos ver que la logística se ha convertido en una forma en la que las personas en los negocios buscan organizarse para que la operación de un proceso no afecte negativamente al otro (Rodríguez C. , 2022).

Al analizar la logística de forma completa, se deben cubrir todas las variables que inciden en las importaciones, como las políticas, sociales, económicas, geográficas, culturales, etc., que inciden en la cadena de suministro, y por ende tendrán un impacto en un aumento o disminución en las ventas finales, afectando sus precios de productos y servicios, teniendo en cuenta que el principal objetivo de cualquier negocio es la satisfacción del cliente (Sierra y Ángel, 2018)

A nivel nacional, según información del Censo Nacional Económico 2010, en todo el país existen 29.068 empresas económicas especializadas en el comercio de automóviles, de las cuales el 70% son empresas de mantenimiento y reparación de automóviles y el 30% restante dedicada a la venta de autopartes, repuestos y accesorios (Pro Ecuador, 2017).

Cabe señalar que el crecimiento de las importaciones de componentes y repuestos para la producción de automóviles va de la mano con el crecimiento del sector automotriz, por lo que cada vez son más dependientes entre sí en el mercado, haciéndolo más dinámico; el rápido crecimiento ha provocado un desequilibrio en la demanda de repuestos y accesorios para vehículos, lo que dejó insatisfechos a un gran número de clientes y usuarios del sector, por lo que es necesario constituir un plan que permita importar y vender las herramientas mencionadas en el mercado de manera eficiente y ordenada.

1.1.2 Antecedentes conceptuales y referenciales

Caracterización gnoseológica, económica y administrativa del proceso de importación.

Las importaciones forman parte del comercio exterior y, aunque su concepto está muy extendido, hay que destacar sus características. El comercio internacional se ha convertido en un aspecto importante para los países, en cuanto a la dinámica del intercambio de bienes o servicios entre países, dando como resultado el manejo y actualización de las normas aduaneras emitidas por los gobiernos prácticas para mantener

un control permanente sobre las exportaciones e importaciones de productos (Núñez, 2017).

Se define a la importación como el ingreso legal de bienes del extranjero para satisfacer necesidades locales, ya que no pueden ser abastecidos con recursos propios, reafirmando que cuando un país importa, es el país de origen de las mercancías exportadas (Mones, 2020).

El proceso de importación es un proceso largo que debe hacerse con mucho cuidado para que no haya riesgos y la mercancía nos llegue lo más rápido posible, para ello debemos cumplir con las fechas de presentación e incluso con los plazos, para no para retrasar el proceso (Paredes, 2020).

El proceso de importación/exportación está influenciado por una variedad de factores, incluidos los políticos, comerciales, sociales, culturales, geográficos, ambientales y climáticos. Estos factores aumentan el tiempo y el costo de la nacionalización de los productos industriales, incidiendo en el sector productivo y su economía en su conjunto (Albán et al., 2020).

En la experiencia de los autores Cruz et al., (2016), la importación se divide en procesos mejorados, presentados a continuación: selección de productos, búsqueda de un fabricante confiable, negociación y compra, producción y transporte, recepción de mercancías en puerto, inspección y despacho en aduana, recepción de la mercancía en aduana y entrega de la mercancía en destino.

De acuerdo al portar de importaciones del ecuador (2022), el proceso para importar mercancías es la siguiente:

1. Buscar los proveedores adecuados
2. Proceder a solicitar la cotización del artículo
3. Obtener la documentación correspondiente para proceder a habilitar la importación
4. Definir la compra del artículo: Pedido, Incoterms, fechas de envío, formas de pago, acondicionamiento de mercancías, entre otros, propios del volumen del pedido.
5. Gestionar la logística
6. Iniciar el trámite de la aduana

7. Aprobar control aduanero ejercido por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA E
8. Proceder a retirar la mercadería con los documentos pertinentes sobre el levantamiento
9. Transportación de la mercadería hasta el destino final.

En Ecuador, durante el proceso de importación, es fundamental buscar la forma de gestionarlo de manera rápida y sencilla para evitar incurrir en costos y demoras en las operaciones. Logrando el objetivo de abastecer a los importadores en armonía con el interior del país y generando mayor inversión e integración económica (Páramo, 2017).

Las empresas ecuatorianas siempre se esfuerzan por maximizar sus recursos, y una de las formas más efectivas de hacerlo es gestionar la logística dentro de las organizaciones, no solo en el sector de importación y exportación, sino también en el campo de la gestión de inventarios, transporte, almacenamiento, centro de distribución y atención al cliente, etc., logrando así una ventaja competitiva en cada mercado nacional (Sánchez et al., 2021).

La importación viene con un conjunto de normas y reglamentos que el importador debe conocer para evitar que cometa vicios que puedan perjudicarlo económicamente (Agurto, 2021).

Por tal motivo, el régimen de importación tiene como finalidad crear una hoja de ruta dentro de la empresa con el único fin de seguir todos los trámites necesarios para la constitución, instalación y organización de la empresa; El Plan de Importación tiene como finalidad brindar una guía detallada y recomendaciones a tener en cuenta a la hora de desarrollarlo e implementarlo en la empresa (Aguilar et al., 2021).

Caracterización gnoseológica y administrativa de la gestión logística.

En el actual entorno empresarial, la logística no solo surge como un concepto estratégico en el manejo de materiales y distribución, sino también para brindar a los clientes el valor del tiempo y el espacio; teniendo en cuenta que la agilidad, flexibilidad e integración de procesos internos son los sellos distintivos de la construcción organizacional. No existe una definición única de logística que sea aceptada por todos los investigadores en este campo, sino lo que más importa es que las empresas sepan que existe en el mundo de los negocios y que los profesionales comprendan el objetivo de entregar productos y servicios en el momento en el que se requiera (Pinheiro et al., 2017).

La limitada visibilidad del concepto logístico hace que estas actividades sean empujadas al segundo plano, y no se reconozca su importancia y la necesidad de satisfacer a los clientes en la creación de valor (Fontalvo et al., 2019). En consecuencia, Escobar et al. (2010) Argumentan que el concepto de logística está cambiando en respuesta al entorno económico y los desarrollos tecnológicos, y el autor argumenta que, a lo largo de la historia, las personas han encontrado y desarrollado formas de satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, es necesario realizar esfuerzos para mejorar la logística del comercio exterior, esto, debido a que la logística y el comercio van juntos, ya que todo lo que mejore el comercio exterior mejorará la logística en el proceso de importación/exportación, lo que se verá reflejado en la reducción de costos en el proceso de obtención de los artículos a importar (Guevara, 2021).

1.1.3 Antecedentes contextuales

Valoración de la situación actual para reducir costos en el proceso de importación de repuestos de marca Ford de la Empresa "Autopartes Americanas", en Machala, **2022**.

La empresa "Autopartes Americanas" ubicada en la ciudad de Machala, se constituyó hace aproximadamente 7 años, en los que los primeros 3 años se dedicaban a vender autopartes de proveedores ecuatorianos; en la búsqueda del crecimiento empresarial se iniciaron en la importación de autopartes de vehículos de la marca Ford desde los Estados Unidos. Estas autopartes al ser de origen americano, se vio con la necesidad de hacer una gestión logística en el proceso de importación, ya que no solo evita retraso del producto, sino que también se evitan costos innecesarios.

El proceso de importación de mercancías es la causa del aumento de los costos operativos por los altos costos de transporte, alquileres de bodegas y retrasos en la fabricación o por falta de inventario, lo que genera problemas internos en la empresa, además de que las actividades comerciales como la jornada laboral resultan no ser tan eficientes al final del día.

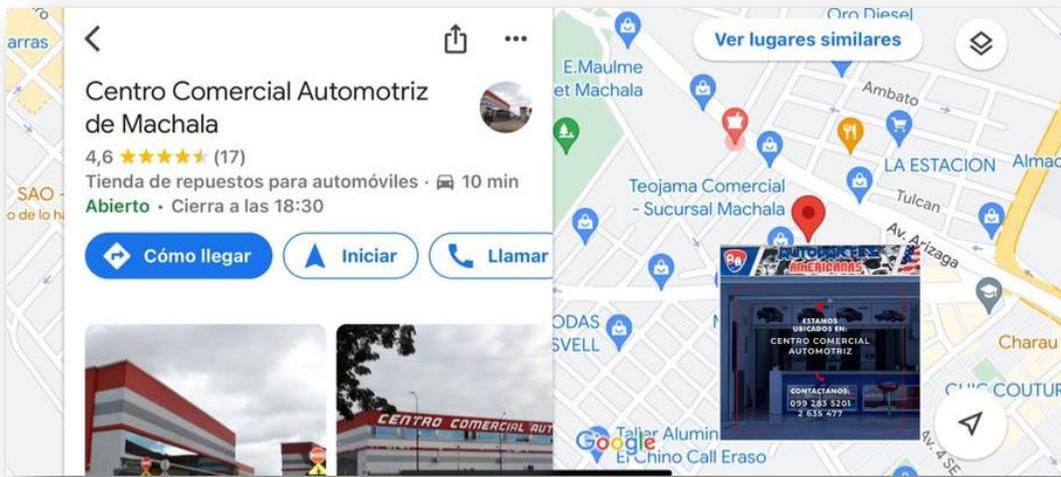
En 2021, Ecuador aplicó rebajas de impuestos a insumos, materias primas y maquinarias para abaratar los costos del sector, que fue duramente golpeado por la pandemia, aunque la medida significa una disminución en la recaudación tributaria del país (Reuters, 2021). El aumento de las restricciones arancelarias a las importaciones del sector automotor, que creó otros rubros nacionales como carrocerías, partes y autopartes, generó un gran

problema y redujo las importaciones cuando el gobierno ecuatoriano pretende "promover el desarrollo de la matriz productiva"(Sánchez y Riofrío, 2016).

El principal riesgo para el sector automotriz son las restricciones gubernamentales en la asignación de cupos para la importación de automóviles y componentes como autopartes, que afectan principalmente a las importaciones y conducen a precios más altos (Sánchez y Riofrío, 2016).

El presente proyecto se desarrollará en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, en la empresa "Autopartes Americanas" ubicada en el Centro Comercial Automotriz Machala.

Figura 1. *Ubicación de la empresa "Autopartes Americanas" S.A*



Fuente:

<https://goo.gl/maps/fCRYDVMWYgVtwdma7>

Portafolio de Productos

El catálogo de repuestos que ofrece la empresa Autopartes Americanas S.A., se divide en tres grandes líneas: Frenos de pieza, filtración de piezas y carrocería de piezas, todos ellos, de marca FORD, según el siguiente detalle:

Tabla 2. *Portafolio de Productos*

FRENOS PIEZAS	FILTRACIÓN PIEZAS	CARROCERÍA PIEZAS
Pastillas De Freno	Filtro De Aceite	Espejo Retrovisor
Discos De Freno	Filtro De Aire	Amortiguador De Portón

Freno De Tambor	Filtro Habitáculo	Cristal De Retrovisor
Kit De Reparación De Frenos	Filtro De Combustible	Faro Trasero
Pinza De Freno	Filtro De Aire Deportivo	Faros Principales
Sensor De Desgaste De Pastillas De Frenos		Luz Intermitente
Sensor De Freno		Paso De Rueda
Líquido De Frenos		Luz De Matrícula
Latiguillos De Freno		Faros Niebla
Freno De Estacionamiento		Manijas De Puertas

Fuente: Elaborado por los autores.

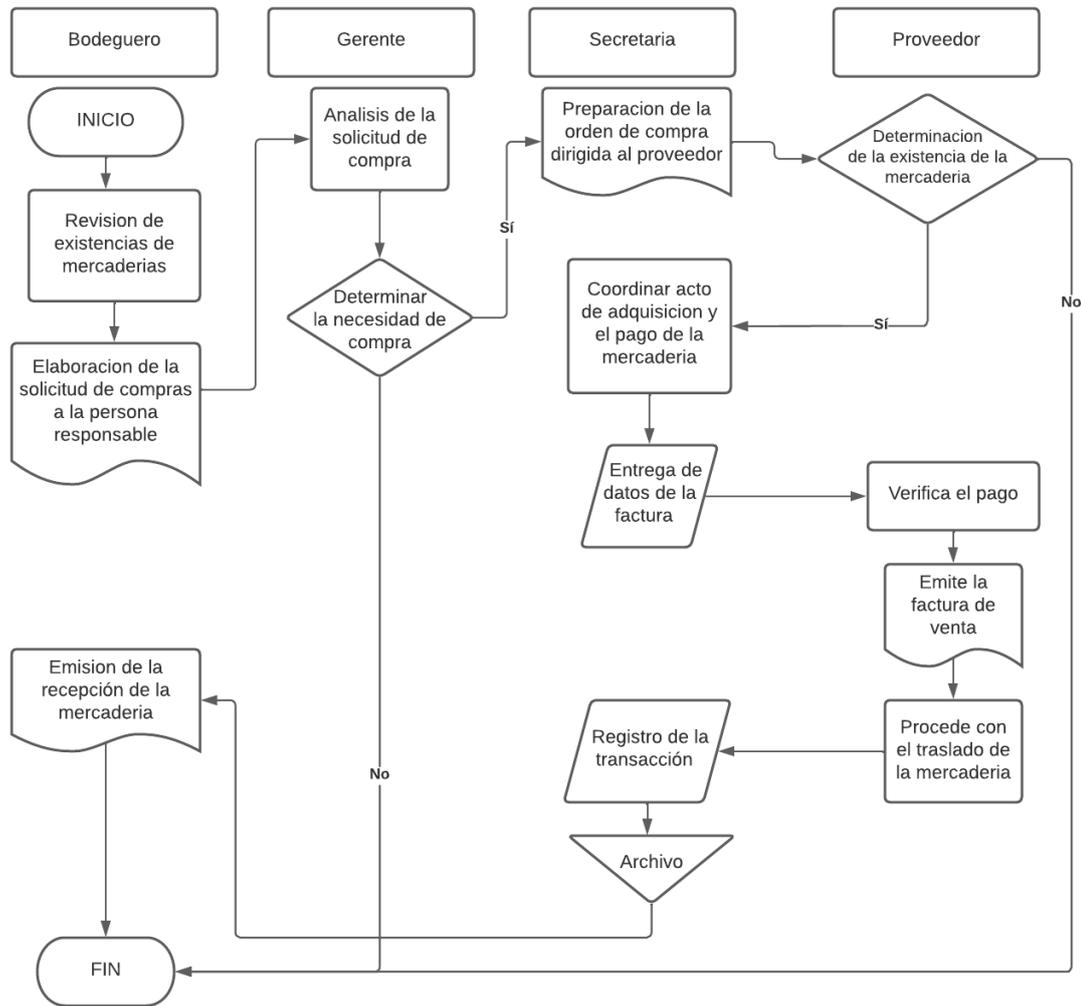
Clientes

Autopartes Americanas S.A. tiene una cartera de clientes del sector público en la marca Ford, siendo clientes a los que se ofrece productos de alta calidad. Los clientes de no poseen el poder de negociación, debido a que los precios en el sector automotriz están definidos por el mercado.

Gestión logístico actual para el proceso de importación de la Empresa

Para realizar el plan de mejoramiento de la gestión logística en el proceso de importación, se debe realizar IV fases; como fase I: se procederá a la descripción del proceso de importaciones actual; en la Fase II: se realizara el análisis e identificación de problemas en el proceso de importaciones y los problemas detectados en la gestión logística además de la identificación de los problemas más relevantes; como Fase III: se procederá a realizar el diseño y propuesta de mejora del proceso de importaciones, además de la identificación y diseño de los macroprocesos, subprocesos y actividades; por último, la fase IV en el que se procederá a plantear las estrategias a utilizarse para la implementación de la propuesta.

Figura 2 *Diagrama actual del proceso de Importación de Autopartes Americanas S.A*



2. CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Para recopilar información comparable a las hipótesis formuladas, realizamos un cuestionario de preguntas para dos entrevistas, especialmente para la ejecutiva de coordinación de embarques Courier y al gerente general de “Autopartes Americanas”; las preguntas se relacionaron directamente a las variables que se precisa analizar, principalmente sobre el proceso de importación actual que lleva el local.

En cuanto a los métodos utilizados, se empleó el enfoque analítico-sintético para desarrollar el presente estudio, lo que requirió el análisis de la literatura relacionada con el tema de investigación, permitiendo resaltar los elementos más importantes relacionados con el objeto de investigación (Rodríguez y Pérez, 2017).

El tipo de investigación relacionada con la gestión logística en el proceso de importación de repuestos automotrices de la Empresa "Autopartes Americanas ", en Machala, 2022, según su finalidad es aplicada, debido a la implementación de la gestión logística en el proceso de importación; según su objeto gnoseológico, es explicativa transformadora, porque buscamos el mejoramiento del proceso de importación; según su contexto es de campo, porque el análisis está dirigido a la empresa “Autopartes Americanas”; según el control de las variables es experimental, esto, debido a que se basa en las variables independientes y dependientes que conforman la investigación; según su orientación temporal es longitudinal, debido a que los resultados que se plantean, se irán dando en la actividad en un largo plazo; y, según su nivel de generalidad estudia una situación específica que se presenta dentro de la ciudad.

2.2 Paradigma o perspectiva general

Se valida el paradigma como una estructura conceptual, que permite el desarrollo de investigaciones en determinadas áreas, apoyadas en diversas técnicas, con el fin de encontrar soluciones a algunos de los problemas más comunes (Miranda y Ortiz, 2021).

De igual forma, tal como lo define Marín (2007), estas entidades se basan en procesos lógicos e ideológicos que brindan un marco conceptual coherente para enfrentar la realidad y generar nuevos conocimientos. En resumen, se puede decir que los paradigmas sirven de marco para comprender los fenómenos de la realidad; proporcionar orientación para hacer frente a los problemas que se presenten.

El tipo de investigación relacionada con la gestión logística en el proceso de importación de repuestos automotrices de la Empresa "Autopartes Americanas " de Machala en el 2022, es perspectiva cualitativa, ya que por medio de los instrumentos de evaluación como entrevistas y al estudio de documentos, se obtendrán datos que permitirán comprender mejor el enfoque del estudio que se realiza.

2.3 Población y muestra

Se define como población al universo de elementos específicos y accesibles que cumplen criterios definidos con antelación por el investigador (Arias et al., 2016), por el contrario, la muestra es un conjunto reducido de la población definida en la que se realizará el estudio de caso (López, 2004), por lo tanto:

La unidad de análisis de la presente investigación son las empresas dedicadas a la venta de autopartes, que según la superintendencia de compañías y seguros (SUPERCIAS, 2022) que está conformada por 32 microempresas que tienen como actividad económica la compra y venta de autopartes de vehículos en la ciudad de Machala.

Al tratarse de equipo reducido, se realizará la muestra por conveniencia en las empresas de la ciudad de Machala. La muestra consta de 32 empresas, a las que se realizará preguntas relacionadas al proceso de importación.

Tabla 3 Población y muestra

Población/Universo	Empresas dedicadas a la venta de autopartes
Ámbito geográfico	Machala- El Oro- Ecuador
Tamaño de la muestra	32 participantes
Periodo de recogida de información	Segundo semestre del 2022
Diseño de herramienta	Entrevista al gerente general.

2.4 Métodos teóricos

Para la presente investigación se utilizarán métodos teóricos, empíricos y estadísticos:

- El histórico-lógico para analizar la evolución de la gestión logística en el proceso de importación en relación con la comercialización de partes automotrices.
- El analítico-sintético para la caracterización gnoseológica, económica y administrativa del proceso de importación, además de la caracterización

gnoseológica y metodológica de la gestión logística; la valoración de la situación actual para reducir costos en el proceso de importación de repuestos de marca Ford de la Empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022, y para la corroboración de la incidencia del plan de mejoramiento logístico en el proceso de importación de repuestos de la Empresa "Autopartes Americanas" en Machala, 2022.

- El método inductivo-deductivo para fundamentar teóricamente el plan de mejoramiento logístico para lograr la reducción de los costos en el proceso de importación de repuestos automotrices.
- La abstracción–concreción para analizar la evolución de la gestión logística en el proceso de importación en relación con la comercialización de partes automotrices, para la caracterización gnoseológica, económica y administrativa del proceso de importación, para la caracterización gnoseológica y metodológica de la gestión logística; la valoración de la situación actual para reducir costos en el proceso de importación de repuestos de marca Ford de la Empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022, para fundamentar teóricamente el plan de mejoramiento en el proceso de importaciones para la reducción de los costos de las autoparte, para aplicar el plan de mejoramiento en el proceso de importaciones de autopartes de la Empresa "Autopartes Americanas" de Machala en el 2022 y para la corroboración de la incidencia del plan de mejoramiento logístico en el proceso de importación de repuestos de la Empresa "Autopartes Americanas" en Machala, 2022.
- El hipotético-deductivo para la valoración de la situación actual para reducir costos en el proceso de importación de repuestos de marca Ford de la Empresa "Autopartes Americanas" en Machala 2022, hasta la deducción de las conclusiones como resultado de la incidencia del plan de mejoramiento logístico en el proceso de importación de repuestos de la Empresa "Autopartes Americanas".
- La modelación para determinar las cualidades del tema de investigación a través de los fundamentos teóricos sobre la logística dentro de las importaciones para empresas que se dedican a la venta de autopartes.
- El sistémico para fundamentar y diseñar un plan de mejoramiento en el proceso de importaciones de repuestos automotrices y reducir los costos mediante la

implementación de la gestión logística en la Empresa "Autopartes Americanas " S.A en el 2022.

2.5 Métodos empíricos

Para poder realizar una valoración de la situación del proceso de importación y ejecutar el plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa "Autopartes Americanas " S.A en el 2022, para el logro de mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías; se aplicó el método empírico como la guía de observación y entrevista para obtener información íntegra y comprobable con herramientas como fotografías, donde se evidenciará el proceso de importación que ejecuta la empresa cuando deben realizar un pedido al extranjero.

2.6 Técnicas estadísticas o matemáticas para el procesamiento de los datos obtenidos.

Para obtener información para este proyecto de investigación, se realizó un trabajo de campo en el que utilizó métodos como la ficha de observación, encuestas y entrevistas. Las entrevistas están diseñadas para nuestro grupo objetivo para recopilar información cualitativa sobre el tema.

De igual forma, luego de los datos obtenidos de las preguntas desarrolladas en la encuesta, la información obtenida se expresa en forma de diagramas estadísticos, cuyo propósito es conocer la percepción de los encuestados sobre el proceso de importación que lleva la empresa, estos datos se procesan por medio del programa SPSS-25.

CAPITULO III. DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

3.1 Fundamentación teórica para la investigación explicativa transformadora

Durante la investigación se propone un trabajo con alcance explicativo y transformador, que tiene como objetivo proponer un plan de mejora para los procesos logísticos de importación de repuestos, en la empresa Autopartes Americanas en el 2022, para el logro de mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías

Como aporte práctico se realizará la elaboración de un plan de mejora en el proceso de importación de repuestos automotrices, para reducir los costos mediante la implementación de la gestión logística en la Empresa "Autopartes Americanas " S.A en el 2022, el cual es importante a través del desarrollo de la investigación fundamentar sobre la importancia de la logística dentro de las importaciones para empresas que se dedican a la venta de autopartes, lo cual permitirá a la empresa a analizar el rediseño y mejora de procesos y la vez la pérdida de rentabilidad que presentaría por la deficiente aplicación de esta.

La investigación cuenta con fundamentación teórica lo cual permitirá a la empresa, tener un plan de mejora que le permita tener una estructura organizada que le permita reducir sus costos finales.

3.1.2 Definición teórica de plan de importación

El plan de importación es una hoja de ruta que tiene como objetivo mejorar las ofertas de venta internacional y demostrar los beneficios de su aplicación en áreas fundamentales como la logística terrestre, el transporte internacional, la cadena de suministro, incluso al mismo precio de venta. También es una fuente de información estructurada para aquellos interesados en ingresar al campo y, lo que es más importante, una nueva perspectiva sobre los dispositivos de detección y diagnóstico (Muñoz et al. 2021).

Según Granobles y Araque (2019), el plan de importaciones es una guía para que los empresarios muestren hacia dónde se dirigen sus esfuerzos de importación y cómo pueden competir con sus productos y/o servicios en los mercados internacionales (importaciones seguras, incrementadas y rentables).

El plan de exportación se basa en 5 componentes que analizan el mercado local, determinan el régimen aduanero en el que se importará el producto, la rentabilidad que le traerá a la empresa, los requisitos a cumplir para la compra y finalización del proveedor (Agurto, 2021).

3.1.3 Restricciones para las Importaciones

En los últimos años el Ecuador ha sufrido una constante coyuntura negativa en el sector Externo llevando a que los organismos reguladores de la política económica consideren adoptar medidas restrictivas a partidas de productos que ocasionan la salida de divisas del país.

En el Ecuador, la industria automotriz en su conjunto mantiene una participación importante en la economía, gracias a los ingresos de los diversos sectores del sector manufacturero involucrados en la operación, que a su vez impulsa a los demás sectores mencionados. De esta forma, la industria automotriz integra diversos actores, entre ellos, empresas de autopartes que suministran componentes; y ensambladores, empresas que establecen estándares de fabricación de circuitos (Pico & Coello, 2017).

“La industria automotriz ocupa un lugar importante en la economía nacional, ya que genera ingresos en todas las actividades económicas directas e indirectas en las que participa” (Pro Ecuador, Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones, 2013).

Según el censo de 2014 realizado por el INEC, 29.068 empresas del sector se dedicaban a actividades relacionadas con el comercio, es decir: “70% se dedican a mantenimiento y reparación de vehículos, 30% a autopartes, repuestos y accesorios y venta de combustibles y venta al por menor de vehículos ” (Carlos Quisiguiña, Banco Central del Ecuador, 2016).

Importación de piezas de autopartes pertenecientes a la pos. 84.09 está permitido si se usa en los motores mencionados en los subpárrafos (a) y (b) del reglamento, por lo tanto, la importación de partes que pueden clasificarse bajo este rubro requiere un permiso de importación del Ministerio de Industria y Producción (Comité de Comercio Exterior, 2016).

3.1.4 Elementos clave en la logística de una empresa

1. **Suministro adecuado de productos:** Es importante que nuestros proveedores nos proporcionen materias primas que tengan las características requeridas para la elaboración de productos o la prestación de servicios. Cuando se trata de marketing, este principio también se aplica a la logística, lo que significa tener productos que se ajusten a nuestro nicho.

2. **Cantidades correctas:** mantener las cantidades correctas de inventario garantiza una mejor utilización de los recursos y reduce la pérdida o el deterioro de materiales, materias primas y productos.

3. **Condiciones de uso:** Se debe tener mucho cuidado durante el transporte y almacenamiento, especialmente cuando se trabaja con productos orgánicos, frágiles o de vida corta. Debe asegurarse de que los productos y los materiales estén correctamente empaquetados para que se vean lo mejor posible antes de que lleguen a su destino. El almacenamiento y depósito debe ser suficiente para proteger los productos almacenados allí, de lo contrario existe un riesgo muy alto de que el producto pierda su rendimiento óptimo.

4. **Colocación adecuada:** para lograr la máxima eficiencia, todo debe estar en su lugar. Algo muy importante para el área de producción.

Momento adecuado: el tiempo es un recurso precioso que no se puede desperdiciar, por lo que debemos asegurarnos de que las cosas lleguen a tiempo a donde deben ir. Un enfoque justo a tiempo se basa en este principio y ha sido la clave del éxito de varias empresas japonesas.

Para el cliente correcto: Si no apuntamos bien, todos nuestros esfuerzos son en vano. Es muy importante que nuestro modelo de negocio se centre en la base de clientes "ideal" y que nuestros procesos estén organizados para que podamos entregar productos a nuestros clientes en el momento y lugar adecuados.

Potencia de costes: la rentabilidad es un factor clave. Necesitamos elegir soluciones que brinden una mayor rentabilidad sin comprometer la calidad y el estado óptimo del producto (Vivar y Zhindon, 2015).

3.1.5 Logística y la cadena de suministros

Las organizaciones están en constante búsqueda de alternativas que les permitan encontrar soluciones a los crecientes desafíos que enfrentan en el entorno competitivo; además de que hay muchos desafíos que abordar, algunos de los cuales son la globalización y el avance tecnológico.

En este sentido, toda organización debe desarrollar estructuras y procesos que respondan a las necesidades del mercado elegido, entendiendo que el producto o servicio debe ser el resultado de altos estándares de calidad para lograr una mayor competitividad y compromiso. En todas las etapas de producción y venta de productos, los factores internos y externos deben estar interconectados para formar relaciones de intercambio. Teniendo esto en cuenta, es necesario estudiar la cadena de suministro como una estructura

necesaria para desarrollar y facilitar la producción y comercialización de bienes y servicios en cualquier economía, y en este sentido entender y comprender lo que significa para la cadena de suministro, lo cual es saber qué recursos se necesitan, cuántos y comprender el uso actual de los recursos de la organización le permitirá desarrollar actividades que maximicen el logro de los objetivos comerciales (Manrique et al. 2019). La importancia de la cadena de suministro radica principalmente en las relaciones y dependencias que existen entre sus elementos desde el punto de origen del producto o servicio hasta el punto de consumo, demuestra que su estudio es un proceso que, a nivel de gestión, permite a las organizaciones alcanzar y aumentar la competitividad y por lo tanto aumentar la rentabilidad.

3.1.6 Función logística en las empresas

La logística también se puede definir como una actividad empresarial que varía según el tipo de empresa, para aclarar el tema, aquí están los resultados de la investigación al respecto:

La función logística en empresas industriales trata del manejo adecuado de los flujos de bienes y servicios es de crítica importancia, no solamente para lograr una reducción en los costos asociados a los procesos de abastecimiento, producción y distribución, sino también para ofrecer una rápida respuesta a los requerimientos de los clientes. Sin embargo, el almacenamiento también es una de las actividades logísticas claves que pueden afectar el rendimiento de los procesos y la atención a los clientes (Martínez et al. 2017).

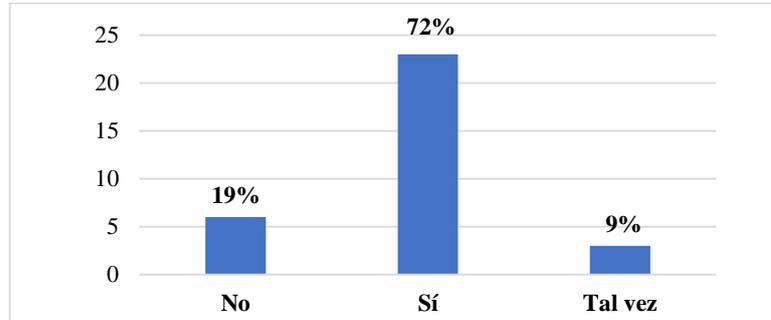
Por otro lado, la función logística en empresas comerciales se compone de flujos de información en la que se deciden las cantidades de productos que pedirán sus proveedores en función de la previsión de ventas realizadas; además de flujos de materiales, los cuales contiene actividades ligadas al transporte de las mercancías hasta la empresa, de la empresa al cliente y en el almacenaje de los productos para su exhibición, venta o inventario (Pérez y Cardozo, 2015).

3.2 Análisis de los resultados

De acuerdo con las encuestas realizadas a empresas importadoras de repuestos de autopartes; a continuación, se detallarán los resultados:

Pregunta 1. ¿Su empresa cuenta con procesos logísticos para la importación de autopartes?

Figura 3 ¿Cuenta con procesos logísticos para la importación de autopartes?

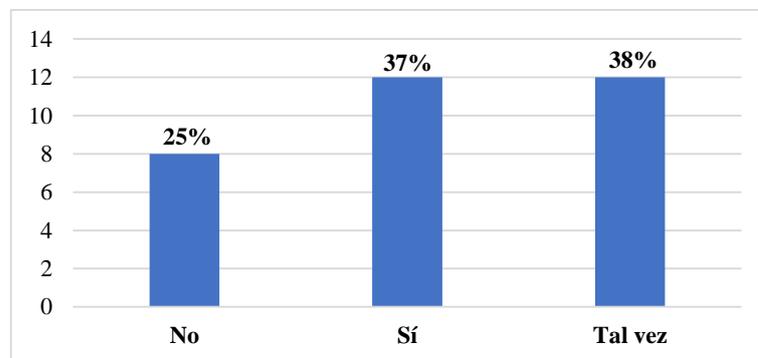


Elaborador por: Los autores

Análisis: De las 32 importadoras que participaron en la encuesta, el 72%, señalan que sus negocios cuentan con procesos logísticos para la importación de auto-partes desde los mercados internacionales, mientras que en una sumatoria del 28%, de las cuales, un 19% del total mencionan no contar con dichos procesos y el restante 9% indican que no tienen establecido un sistema. Estos últimos porcentajes muestra un panorama en el que algunas empresas no cuentan con procesos logísticos que les permita manejar de la mejor manera las importaciones de sus negocios.

Pregunta 2. ¿Considera usted que su actual modelo de importación requiere un mejoramiento?

Figura 4 ¿Su actual modelo de importación requiere un mejoramiento?



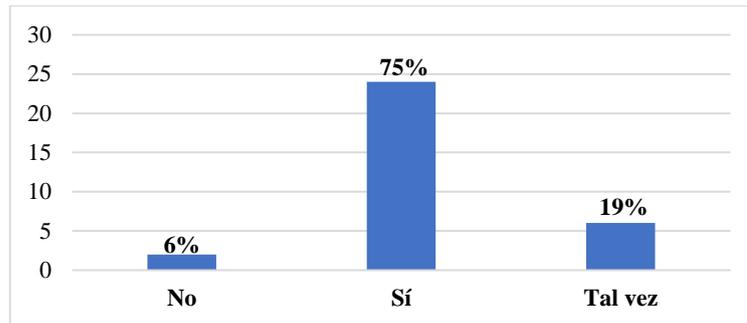
Elaborador por: Los autores

Análisis: Según los resultados obtenidos, el 37% de las importadoras de auto-partes señalan que sus modelos de importación si necesitan un mejoramiento; mientras que en

un 63% dividido en un 38% y 25% se encuentran en duda o aun no tienen claro si sus modelos de importaciones que actualmente manejan necesitan un mejoramiento, esto debido a que hasta ahora sus procesos han funcionado correctamente.

Pregunta 3. ¿Considera usted que en el área de logística se planifican, implementan, controlan y mejoran los métodos de trabajo continuamente en función de mejorar la gestión de todos los procesos?

Figura 5 ¿Se mejora la gestión de todos los procesos?

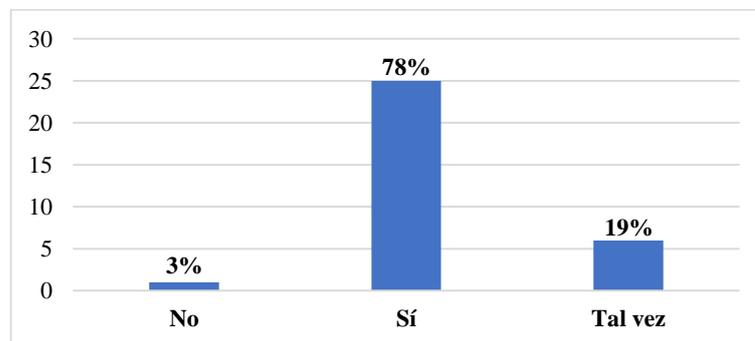


Elaborador por: Los autores

Análisis: Se obtuvo como resultado que 24 de las importadoras que representa el 75% del total, mencionan que, si consideran que el área de logística ayuda a planificar, implementar, controlar y mejorar la gestión de procesos del negocio; en cambio solamente el 19% junto con el 6% consideran que tal vez si se realice una mejora en la gestión por parte de esa área.

Pregunta 4. Considera usted que el área ha planificado la gestión de compras en función de la satisfacción del cliente

Figura 6 ¿Planifica la gestión de compras?



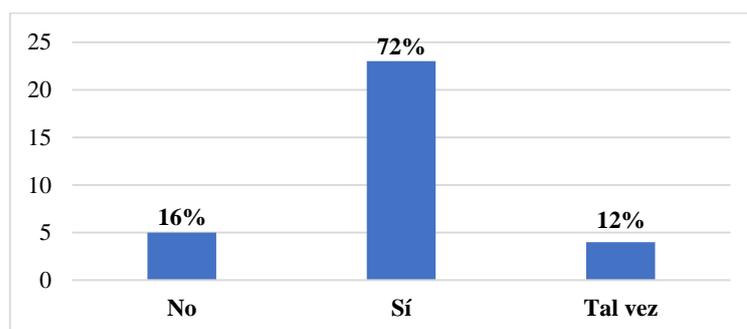
Elaborador por: Los autores

Análisis: De los encuestados, el 78% de los importadores consideran que sus procesos de planificación de compras van en función de satisfacer al cliente; mientras que por otro lado el total del 22% entre un 3% y 19% consideran que no planificaban la gestión de

compra bajo ese precepto, sino que toman en cuenta otras variables como la rotación de inventarios; o veces se presentan otros factores que hagan que el importador realice la compras en el extranjero.

Pregunta 5. ¿En el área de logística se ha planificado y mejorado continuamente la comunicación con los proveedores para aumentar las exportaciones?

Figura 7 Comunicación con los proveedores

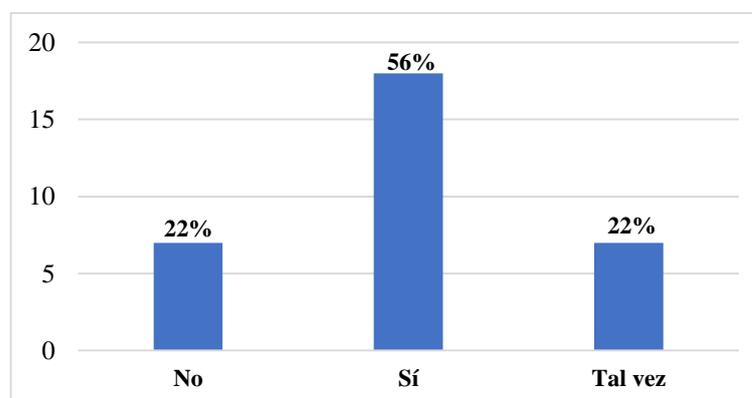


Elaborador por: Los autores

Análisis: De acuerdo a los resultados, el 72% mencionan que si han mejorado su comunicación con los proveedores con el fin de aumentar sus exportaciones; en cambio un total de 28% dividido entre el 16% quienes consideran no haber mejorado sus relaciones con los proveedores; y 12% los cuales señalan que talvez, debido a que la comunicación con sus proveedores no es constante debido a que solo se contactan cuando necesitan abastecerse de mercadería.

Pregunta 6. ¿Conoce usted los métodos empleados para la evaluación de los proveedores en términos de calidad del producto que ofertan?

Figura 8 Evaluación de proveedores



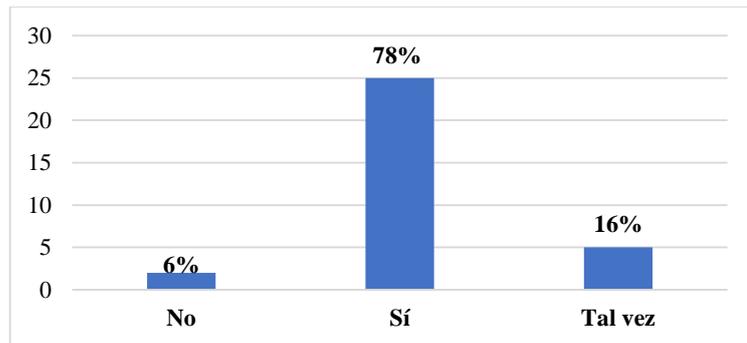
Elaborador por: Los autores

Análisis: El 56% de los encuestados indicó conocer los métodos de evaluación de la calidad de los proveedores, ya que evaluar la calidad de los servicios prestados por cada

proveedor ayuda a prevenir y minimizar riesgos o fallas debido a problemas logísticos; sin embargo el 44% dividido en el primer 22%, menciona talvez conocer los métodos de evaluación, sin embargo, la mayoría del tiempo se guían por las calificaciones dadas por otros compradores; y el restante 22% mencionó no conocer dichos métodos.

Pregunta 7. ¿La empresa cuenta con un sistema para la revisión de mercadería?

Figura 9 Revisión de mercadería

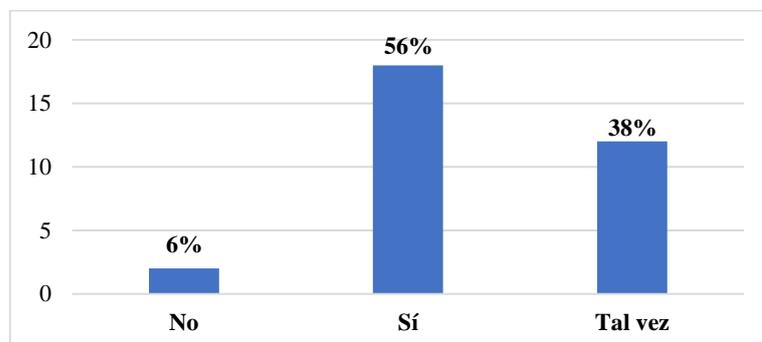


Elaborador por: Los autores

Análisis: El 78% de las importadoras encuestadas cuentan con un sistema de revisión de mercadería, es decir, casi la totalidad de los importadores de auto-partes señalan a la revisión del producto como algo fundamental para su empresa; a diferencia del 22% que se encuentran en duda al respecto; ya que el 6% citan no contar con dicho sistema y el 16% en cambio creen que talvez cuenten con dicho sistema, ya que usualmente utilizan un procedimiento eficiente de revisión a la mercadería que llega a bodega.

Pregunta 8. ¿Se hace una exhaustiva búsqueda de los proveedores para decidir a quién comprar?

Figura 10 Búsqueda de proveedores



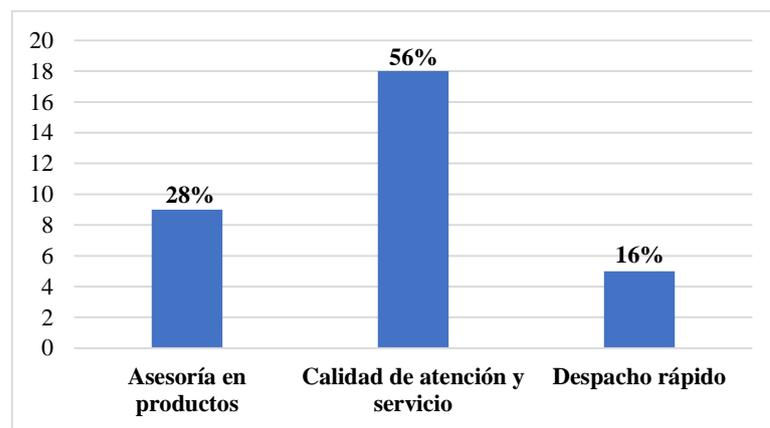
Elaborador por: Los autores

Análisis: Positivamente, el 56% de los encuestados consideran que, si realizan una exhaustiva búsqueda de proveedores; la suma del 38% y el 6% que da un total del 44%

consideran que talvez, ya que poseen proveedores estables, y no realizan nuevas búsquedas; Los valores positivos podrían deberse a que las empresas siempre están tratando de minimizar costos sin perder la calidad de los productos que van a vender; por lo tanto, para ese sector que se encuentra en incertidumbre acerca de sus proveedores se debería incentivar a la búsqueda de proveedores.

Pregunta 9. ¿Qué aspectos considera más relevante al momento de realizar sus compras a proveedores internacionales?

Figura 11 Aspectos relevantes al momento de comprar

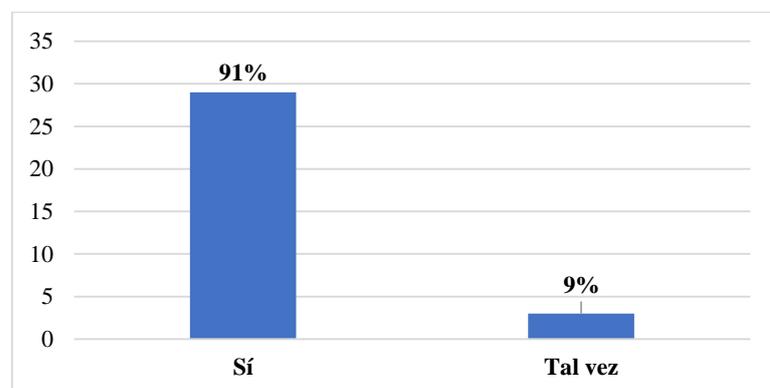


Elaborador por: Los autores

Análisis: En cuanto a los aspectos relevantes al momento de comprar, el 56% de los importadores consideran que la calidad de atención y servicio son los más importantes para ellos; en cambio el 28% considera que la asesoría en productos es lo esencial, y el 16% menciona que el hecho de que despachen rápido la mercadería es uno de los aspectos más importantes para sus importadoras.

Pregunta 10. ¿Se hace una comparación de las propuestas para tomar una decisión final de compra?

Figura 12 Comparación de propuestas

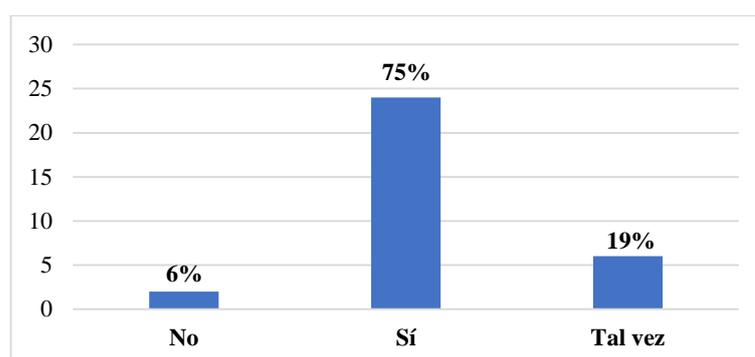


Elaborador por: Los autores

Análisis: Aproximadamente el 91% de los vendedores de auto-partes, realizan una comparación de las propuestas de sus proveedores antes de tomar una decisión de compra, mientras que el 9% consideran que tal vez, ya que a veces no todos los proveedores cuentan con los artículos que necesitan.

Pregunta 11. ¿Se cotiza y negocia con el(los) proveedor(es) seleccionado(s) para obtener el precio más competitivo?

Figura 13 Cotización con proveedores

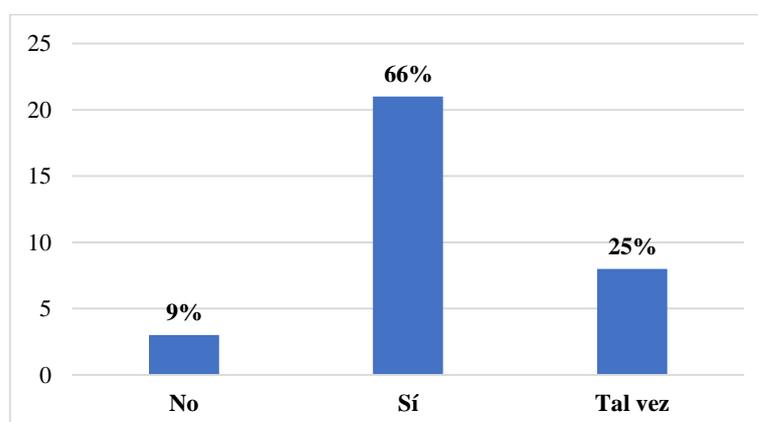


Elaborador por: Los autores

Análisis: Aproximadamente el 75% (24) consideran que, si realizan negociación con sus proveedores con el fin de obtener precios razonables, y poder obtener mayores ganancias cuando se venda los artículos dentro del mercado nacional. Y tal solo el 6% considera no realizar negociaciones o cotizaciones.

Pregunta 12. ¿La empresa cuenta con un proceso adecuado para emitir pagos a proveedores extranjeros?

Figura 14 Emisión de pagos

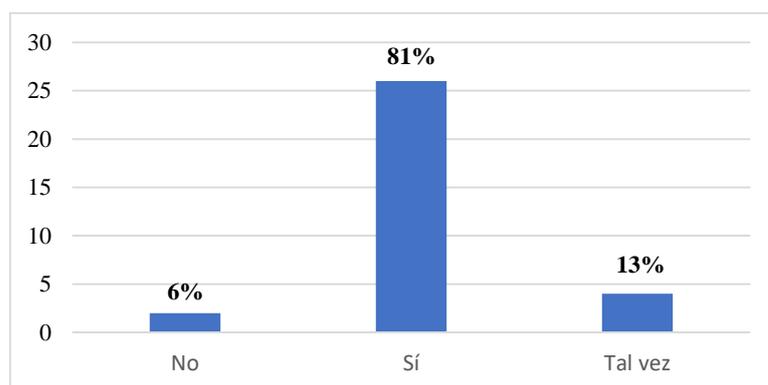


Elaborador por: Los autores

Análisis: Del total de las 32 importadoras 21 de ellas que representa un 66% señalan que si cuentan con un proceso adecuado para emitir pagos a proveedores extranjeros; las siguientes 34% divididas en el 25% que mencionan que talvez cuentan con dicho proceso y el ultimo 9% señalan no contar con dichos procesos ya que para aquello es necesario contratar a un responsable externo para que se hagan a cargo de la negociación y pago.

Pregunta 13. ¿La empresa o el intermediario presentan correctamente los documentos e información necesaria de la mercadería comprada?

Figura 15 Presentación de documentos

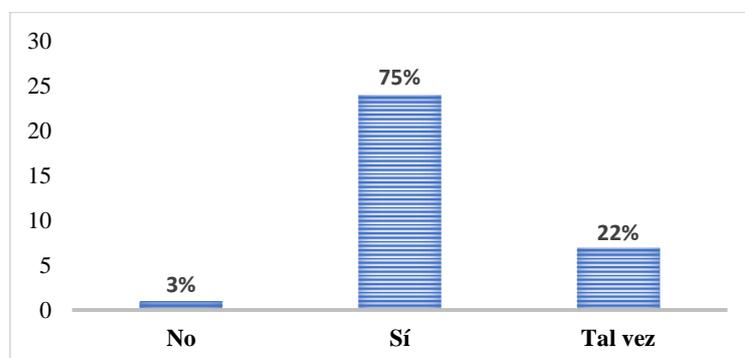


Elaborador por: Los autores

Análisis: Aproximadamente el 81% del total, mencionaba que la empresa en ambas partes, ya sea la compradora o la exportadora, presentan todos los documentos, desde la solicitud de compra, hasta el comprobante de embarque de la mercadería; solamente el 19% expresa que se encuentran en duda ya que, puede deberse a algunos problemas que usualmente se enfrentan con los proveedores.

Pregunta 14. ¿La empresa cuenta con todos los documentos correspondientes para realizar la Desaduanización de la mercadería del extranjero?

Figura 16 Documentos en la aduana

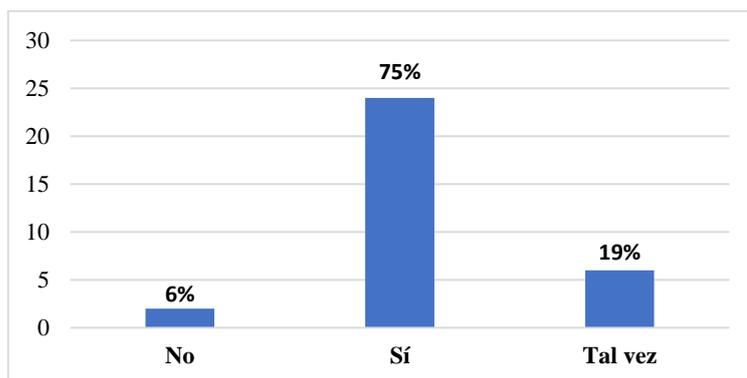


Elaborador por: Los autores

Análisis: El 75% junto con el 22% de las empresas encuestadas mencionan contar con todos los documentos para realizar la Desaduanización de las mercaderías del exterior, y tan solo 25% menciona que no cuenta con todos los documentos que son necesarios, sin embargo, se realizan trámites para poder obtenerlos y continuar con el proceso de la manera más íntegra.

Pregunta 15. ¿Reconoce usted el mejoramiento de algún proceso cuando se lo realiza?

Figura 17 Mejoramiento de algún proceso



Elaborador por: Los autores

Análisis: El 75% (24) de las importadoras reconocen la existencia del mejoramiento en algunos de sus procesos, ya que les permite optimizar recursos económicos; el 19% junto con el 6% que representa a 8 importadoras, comentan que tal vez reconocen dicha existencia ya que en sus negocios no se han implementados mejoramientos en sus procesos.

Análisis general de las encuestas.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los 32 importadores de auto-partes de la ciudad de Machala, se pudo observar y contrastar analíticamente los objetivos propuestos en el trabajo investigativo.

Se analizó la situación actual de la empresa, con el propósito de conocer las fortalezas y debilidades del proceso de importación de la empresa, puesto que en el análisis de la pregunta 1, el 72% menciona contar con procesos logísticos para la importación, en la pregunta 2 en cambio se cuestionó sobre si el área de logística se planifica, implementa, controlan y mejoran los métodos de trabajo continuamente en función de mejorar la gestión de todos los procesos y el 75% respondió positivamente; Por otro lado, como se buscaba identificar las deficiencias en los procesos de importación, especialmente

en la evaluación de gestión de proveedores con el propósito de garantizar el cumplimiento del objeto social de la empresa, se llegó a identificar y evaluar las buenas relaciones que mantiene el negocio con los proveedores en el extranjero, y esto se explica en la pregunta 5 en la que se indaga la comunicación con los vendedores y aproximadamente el 85% de los importadores resaltan mantener buenas comunicaciones con sus proveedores.

Dentro de la pregunta 6 se analiza si los importadores conocen se los métodos empleados para la evaluación de los proveedores en términos de calidad del producto que ofertan y estos en un 78% respondieron que si tienen un amplio conocimiento de estos requisitos; por lo tanto, como se menciona en la pregunta 11 el 94% de los compradores se encargan de realizar cotizaciones y negociaciones para poder ser más rentable en el mercado ecuatoriano.

En cuanto al desarrollo de un plan para mejorar la logística en el proceso de importación de repuestos para aumentar la eficiencia, se realizó la pregunta 2, en el que 12 de los 32 importadores encuestados mencionaron que podrían necesitar mejorar su proceso de importación actual, mientras que el 37% respondió que sienten que sus modelos necesitan ser mejorados porque los beneficiarán de diferentes maneras, y 8 importadores dijeron que no necesitan mejorar porque sus procesos han funcionado bien hasta el momento.

De las encuestas realizadas a los 32 importadores de auto-partes de la ciudad de Machala indica que la mayoría de ellos cuentan con procesos logísticos para la importación, y que el área de logística se planifica, implementa, controla y mejora continuamente sus métodos de trabajo para mejorar la gestión de todos los procesos.

Además, se identificó que la comunicación con los proveedores en el extranjero es buena, y que los importadores tienen un amplio conocimiento de los requisitos para evaluar la calidad del producto ofertado.

En cuanto al desarrollo de un plan para mejorar la logística en el proceso de importación de repuestos para aumentar la eficiencia, se observó que algunos importadores consideran que necesitan mejorar sus modelos para beneficiarse de diferentes maneras, mientras que otros consideran que sus procesos han funcionado bien hasta el momento y no necesitan mejoras.

En general, el análisis sugiere que la mayoría de los importadores de auto-partes en Machala tienen procesos logísticos bien establecidos y buenas relaciones con sus proveedores en el extranjero. Sin embargo, existe una oportunidad para mejorar la

eficiencia a través del desarrollo de planes de mejora específicos y personalizados para cada importador.

Técnica de entrevista

La entrevista se considera como una herramienta que permite obtener información a través de una ficha elaborada con anticipación basada en una investigación previa. En este caso fue realizada de forma virtual. Una vez realizada, comienza el análisis por pregunta, como se muestra a continuación:

1. ¿Utiliza la empresa algún método para planificar los pedidos de los productos?

De acuerdo a la entrevista realizada a la empresa AUTOPARTES AMERICANAS S.A manifiesta que se utiliza un sistema informático que le avisa y notifica que ítems de productos se están agotando y cuáles son los de mayor rotación dentro del inventario

2. ¿Qué proceso sigue para realizar la importación?

El gerente de la empresa explica que el proceso para realizar la importación se basa primero en verificar que el proveedor disponga mercadería que se requiere, este proceso se realiza mediante el envío de un correo electrónico, enlistando los artículos que se desea adquirir; luego de la verificación y dependiendo de la aprobación del proveedor, se realiza la compra para que posteriormente se proceda a enviar los productos a la bodega de Miami; el siguiente paso consta de realizar el despacho de la mercadería a Ecuador, procediendo con los trámites aduaneros para poder realizar la declaración en aduana y así liquidar el aforo; para luego recibir la autorización de la salida de la mercadería por parte de la aduana y realizar el envío a la provincia.

3. ¿Cuenta con un sistema para identificar mejores proveedores?

Menciona realiza la debida identificación de los mejores proveedores mediante la búsqueda en las páginas web de EEUU como Rolcar, o Amazon, además de contactarse directamente por Gmail.

4. ¿Qué debilidades identifica en el actual proceso de importación?

Se menciona que presenta algunas debilidades en el proceso de importación, que se basan principalmente en la obtención de permisos para importar ciertos productos a previa importación, lo que se convierte en una desventaja, ya que los costos y tiempos pueden ser mayores.

5. ¿Qué mecanismo se utiliza para programar la compra de las mercaderías?

El mecanismo que se utiliza en AUTOPARTES AMERICANAS S.A, para programar la compra de las mercaderías se denomina Acosux, el cual se caracteriza por permitirle al

usuario acceder de forma rápida y segura para conocer la situación financiera y de inventarios de su empresa.

6. ¿Mantiene la entidad registros de inventarios permanentes existentes?

Señala que si se mantiene registros de inventarios mediante una base de datos, que se encuentra en constante actualización.

7. ¿Cuándo se recibe los repuestos se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?

Luego de que la mercadería sea liberada de aduana y se realice el proceso de entrega a la ciudad de Machala, se procede a realizar todos los controles de verificación, inspección y recuento de cada uno de los artículos solicitados, y si existiese algún problema, se comunica de inmediato con el proveedor.

8. ¿Tiene conocimiento de los requisitos para poder importar las auto-partes?

Los requisitos que usualmente se solicitan para realizar la importación consta del Token, firma electrónica y del RUC, los cuales son los primordiales para realizar cualquier actividad económica de esta índole.

Análisis de la entrevista

La entrevista fue realizada a la empresa AUTOPARTES S.A. y se enfocó en preguntas relacionadas con el proceso de importación y gestión de inventarios. Se reveló que la empresa utiliza un sistema informático para notificar sobre la disponibilidad y rotación de productos en el inventario, así como también para programar la compra de mercaderías, esto se recalca en la investigación de Martillo y Ramírez (2018), en la que se menciona la utilidad de un sistema informáticos relacionados con los inventarios, enfatizando el ahorro de recursos y esfuerzos, por el uso de los mismos.

Para realizar la importación, la empresa verifica la disponibilidad de los productos, realiza la compra y luego lleva a cabo los trámites aduaneros para la importación, ya que según Tejada et al. (2019) este debe ser uno de los primeros indicios para poder realizar el proceso de importación. La empresa identifica a los proveedores a través de la búsqueda en páginas web y se mantiene un registro de inventarios permanente en una base de datos actualizada constantemente. Las debilidades en el proceso de importación incluyen la obtención de permisos para importar ciertos productos. La empresa lleva a cabo controles de verificación, inspección y recuento de los productos una vez que se reciben y cumple con los requisitos necesarios para la importación, como el Token, la firma electrónica y el RUC.

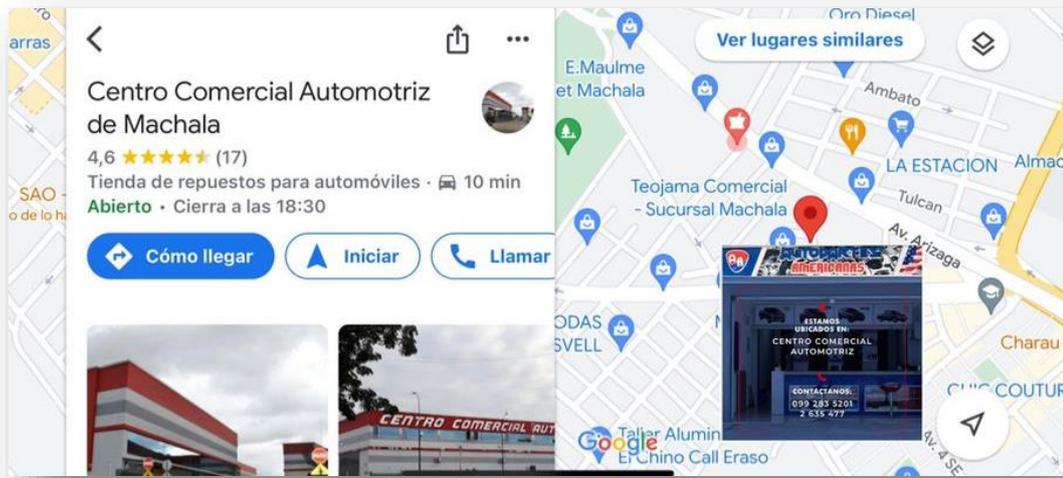
3.3 Aporte Práctico

Plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa “autopartes americanas”, en Machala, 2022

1. Generalidades

El presente proyecto se desarrollará en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, en la empresa "Autopartes Americanas" ubicada en el Centro Comercial Automotriz Machala.

Figura 18. *Ubicación de la empresa "Autopartes Americanas" S.A*



Fuente:

<https://goo.gl/maps/fCRYDVMWYgVtwdma7>

Portafolio de Productos

El catálogo de repuestos que ofrece la empresa Autopartes Americanas S.A., se divide en tres grandes líneas: Frenos de pieza, filtración de piezas y carrocería de piezas, todos ellos, de marca FORD, según el siguiente detalle:

Tabla 4. *Portafolio de Productos*

FRENOS PIEZAS	FILTRACIÓN PIEZAS	CARROCERÍA PIEZAS
Pastillas De Freno	Filtro De Aceite	Espejo Retrovisor
Discos De Freno	Filtro De Aire	Amortiguador De Portón
Freno De Tambor	Filtro Habitáculo	Cristal De Retrovisor

Kit De Reparación De Frenos	Filtro De Combustible	Faro Trasero
Pinza De Freno	Filtro De Aire Deportivo	Faros Principales
Sensor De Desgaste De Pastillas De Frenos		Luz Intermitente
Sensor De Freno		Paso De Rueda
Líquido De Frenos		Luz De Matrícula
Latiguillos De Freno		Faros Niebla
Freno De Estacionamiento		Manijas De Puertas

Fuente: Elaborado por los autores.

Clientes

Autopartes Americanas S.A. tiene una cartera de clientes del sector público en la marca Ford, siendo clientes a los que se ofrece productos de alta calidad. Los clientes de no poseen el poder de negociación, debido a que los precios en el sector automotriz están definidos por el mercado.

Para realizar el plan de mejoramiento de la gestión logística en el proceso de importación, se debe realizar IV fases; como fase I: se procederá a la descripción del proceso de importaciones actual; en la Fase II: se realizara el análisis e identificación de problemas en el proceso de importaciones y los problemas detectados en la gestión logística además de la identificación de los problemas más relevantes; como Fase III: se procederá a realizar el diseño y propuesta de mejora del proceso de importaciones, además de la identificación y diseño de los macroprocesos, subprocesos y actividades; por último, la fase IV en el que se procederá a plantear las estrategias a utilizarse para la implementación de la propuesta.

FASE I: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IMPORTACIONES

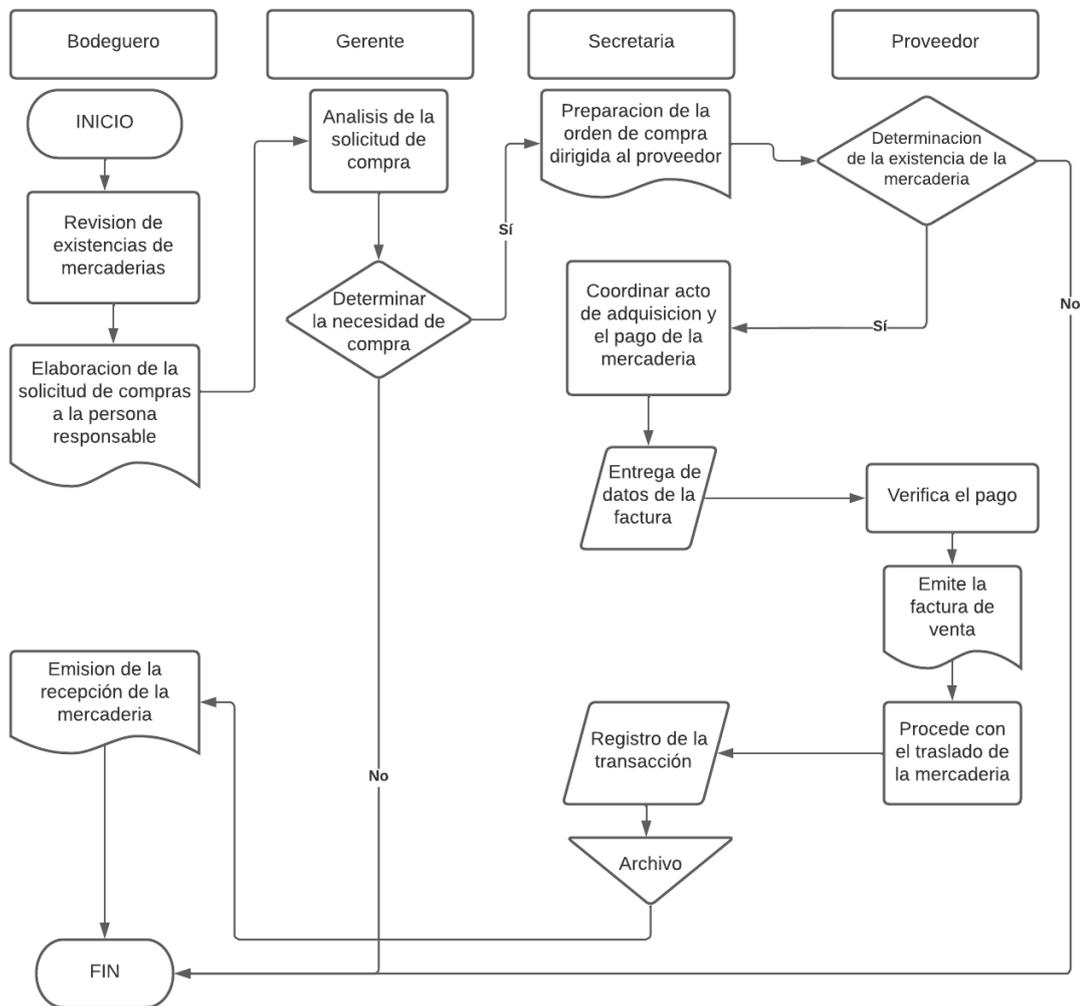
De acuerdo a la estructura de Autopartes Americanas S.A, el departamento de logística de importación se enmarca dentro del ámbito administrativo y económico, por lo que puede ser considerado como un macro flujo de logística de importación. Sin embargo, cabe señalar que Autopartes Americanas S.A actualmente carece de procesos establecidos para especificar la secuencia de actividades, el tiempo y la responsabilidad de cada función.

En este contexto, para crear una imagen justa de la importación y logística, es necesario estudiar la información para determinar las actividades que allí se desarrollaron. El

principal objetivo de esta área es dotar a las áreas operativas de la producción necesaria para la comercialización y enfocarse en las necesidades de los clientes internos y externos de la empresa.

Para lograr este objetivo, el departamento ha comenzado a importar productos de proveedores extranjeros de la siguiente manera:

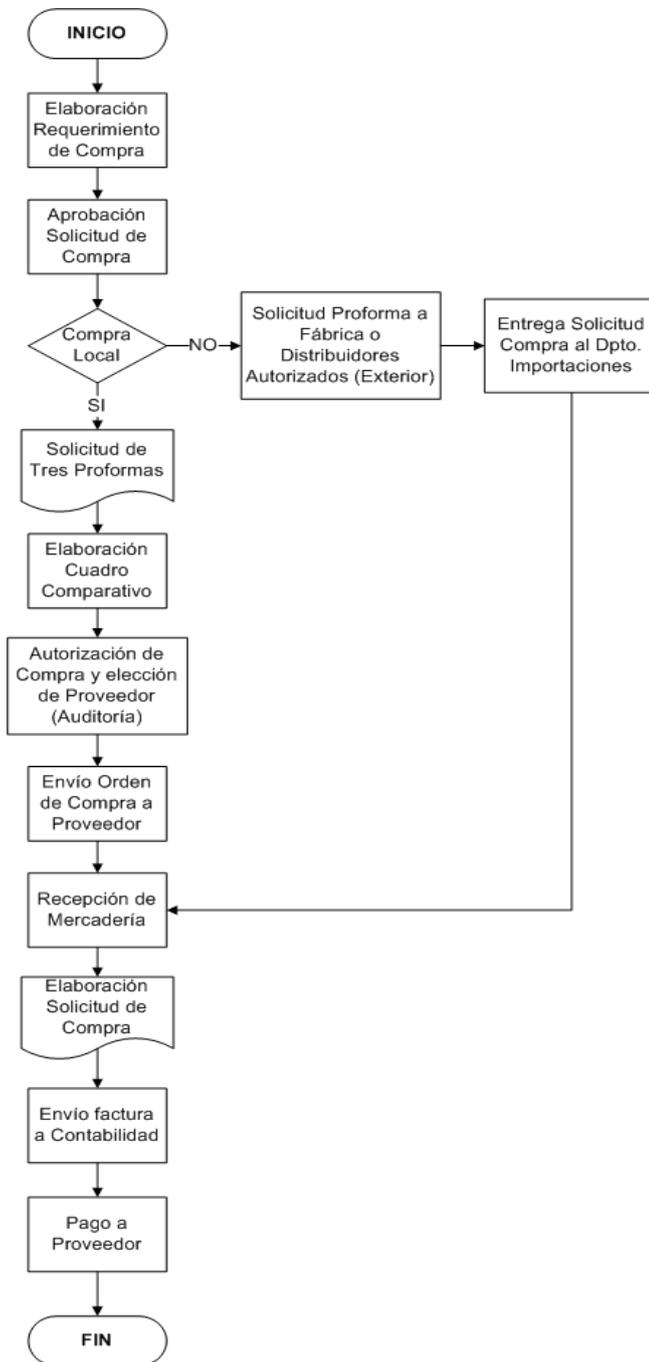
Figura 19 *Diagrama actual del proceso de compra de importación de Autopartes Americanas S.A*



En cuanto a la gestión logística de Autopartes Americanas S.A, esta consta de las siguientes funciones: compras, almacenamiento y inventarios, las cuales están directamente relacionadas con el proceso de importación, por lo que este estudio también analizará estas funciones.

A continuación, se presenta la función de compras de la empresa Autopartes Americanas S.A

Figura 20 Diagrama Actual de la Función Compras



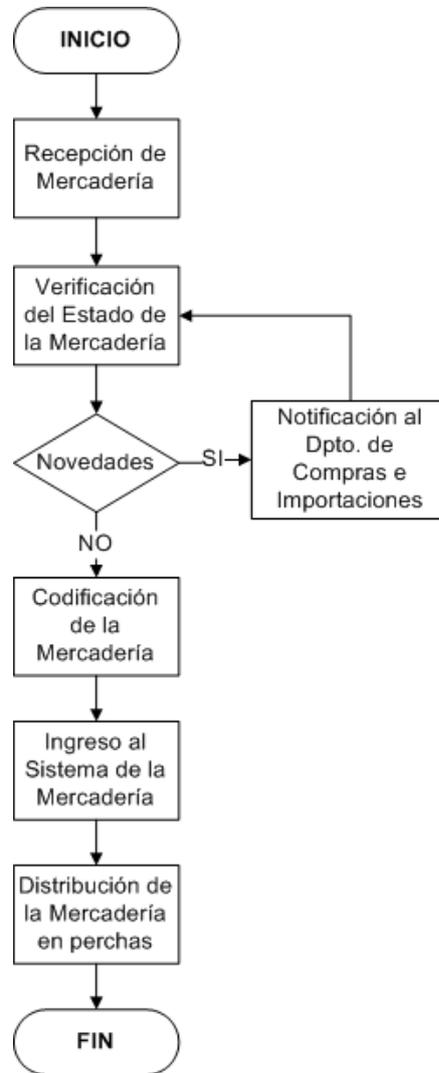
Fuente: Citado por el autor Román (2016)

Teniendo en cuenta el proceso de compras para área local, cuando se realiza una compra en el extranjero el proceso es similar, con los cambios en que la proforma de la compra se solicita directamente a los proveedores autorizados por la marca Ford en el extranjero y la orden de compra se entrega directamente al departamento de importaciones, quienes

son los encargados de todo el proceso hasta el arribo de las autopartes a las bodegas de la empresa.

Por otro lado, la función de almacenaje que se encarga de recibir toda la mercadería del exterior, la empresa tiene un almacén en Miami, Florida.

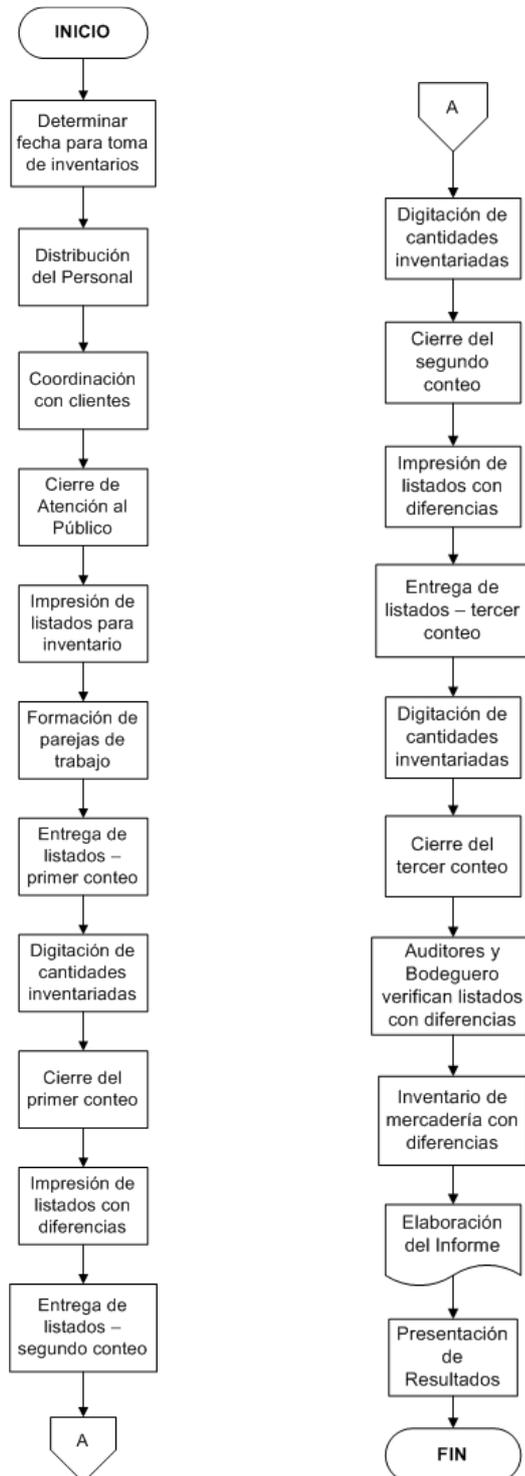
Figura 21 Diagrama Actual de la Función de Almacenaje



Fuente: citado por el autor Román (2016)

Por último, cuando se arriba el producto a las bodegas de la empresa, se recurre al final del proceso de logística que es la función de inventarios, la cual se detalla de la siguiente manera:

Figura 22 Diagrama Actual de la Función de inventarios



Fuente: citado por el autor Román (2016)

FASE II: ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

Problemas encontrados al importar

- Mayores tiempos en las importaciones debido al incremento de precios de las medidas aduaneras y mayores requisitos técnicos aduaneros de autopartes y componentes.
- Actualmente no existe un plan para importar principalmente repuestos y se necesita con urgencia la adquisición local lo que hace que se compre a mayores precios.
- Carencia de procesos que determinen cuándo se definen acciones y la responsabilidad de cada acción.
- Cambios en las partidas de aforo, ya que esta actividad depende de los estándares utilizados por los funcionarios de aduanas, lo que resulta en procedimientos de nacionalización más largos de lo esperado.
- La entrega de fábrica se retrasa dado que los productos no se compran en grandes cantidades, ya que los productos deben enviarse de acuerdo con el país de destino.

Problemas detectados en la gestión logística

Como se mencionó anteriormente, las funciones que componen la gestión logística están directamente relacionadas con el proceso de importación, por lo que se analizará cada función por separado para mejorarlas.

Problemas descubiertos por la función de compras

- a) No existe un analista de repuestos que determine la rotación de productos comprados en el exterior, lo que genera que la empresa incremente los costos al comprar menores cantidades de repuestos a precios más altos, reduciendo así el margen de utilidad-beneficio.
- b) En el pasado, cuando se compraban repuestos de la marca FORD, no hacían un análisis adecuado de la demanda de estos productos, lo que provocaba que la empresa tuviera muchos artículos en su inventario que no podían venderse a los clientes, por lo tanto, para almacenar todos estos repuestos, se tenía que alquilar un depósito, lo que generó costos adicionales para la empresa.
- c) Falta de un plan adecuado para el mantenimiento de existencias adecuadas que resulta en la necesidad de importaciones urgentes que generen un aumento de los costos.

Problemas detectados en la función almacenaje

- Falta de capacitación del personal en mecanismos y clasificación de productos, es decir, almacenamiento de productos según su tamaño, función, composición, etc.
- Alta rotación de personal que resulta en artículos perdidos o desconocidos en el almacén.

Problemas detectados en la función de inventarios

- Falta de política de gestión de inventario.
- Falta de personal capacitado para el inventario físico.
- El sistema de gestión de inventario no puede generar informes que permitan el análisis de inventario.

Causas y consecuencias

Uno de los problemas más comunes que se encuentran Autopartes Americanas es la falta de procesos en la organización. La operación del departamento de importación se realiza de acuerdo a la experiencia de sus empleados, y no guiada por manuales y procedimientos determinados de acuerdo a las necesidades de los clientes internos y externos de la empresa.

Estos problemas se deben a la gran cantidad de detalles que se deben considerar en el proceso de importación ya las dificultades que inevitablemente surgen al coordinarse con diversos proveedores y personas para que el proceso se desarrolle adecuadamente. Estos problemas provocan un aumento del coste de solucionarlos, reduciendo así la rentabilidad final de la empresa.

Objetivos

- Análisis de propuestas de proveedores para la importación
- Determinación de la mejor oferta
- Comprobar la viabilidad de la propuesta hecha
- Aplicación en la empresa Autopartes Americanas S.A

FASE III: DISEÑO Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE IMPORTACIONES

Para desarrollar y mejorar el proceso de importación y la gestión logística, es necesario definir claramente los macroprocesos, procesos y subprocesos que conforman el negocio de Autopartes Americanas para determinar cuáles de ellos generan valor para los clientes y apoyo en la organización.

Para solucionar esta falencia, la empresa Autopartes Americanas S.A diseña la cadena de valor y diagrama de flujos.

Cadena de valor

La cadena de valor incluye dinámicas que benefician directamente a la producción (actividad central) o afectan indirectamente a la producción (actividad de apoyo) (Vivar et al. 2020); Con base en este análisis, las empresas pueden buscar un método diferente. Basados en el concepto citado, se propone el diseño de la siguiente Cadena de Valor para Autopartes Americanas S.A

Figura 23 Cadena de Valor de la Empresa Autopartes Americanas S.A

Gestión Administrativa – Financiera				Actividades de apoyo
Gestión de Importaciones y Logística				
Gestión del Talento Humano				
Tecnologías de la información				
Preventa	Venta	Postventa		Actividades primarias

Fuente: Román (2016)

Mapa de procesos

Los diagramas de flujo le permiten representar procesos y sus interrelaciones. La tarea principal de su implementación es identificar los procesos de la empresa y vincular estructuralmente unos procesos con otros según la secuencia de los procesos (Alonso, 2020).

A continuación se propone el Mapa de Procesos de la empresa Autopartes Americanas S.A, de acuerdo a la información obtenida de fuentes internas:

Ilustración 1 Mapa de Procesos de la Empresa Autopartes Americanas S.A

Procesos de gestión				
Direccionamiento estratégico			Seguimiento y evaluación	
Procesos Operativos				
Necesidades del cliente	Preventa	Venta	Postventa	Satisfacción del cliente
Procesos de apoyo				

Gestión financiera	Gestión Administrativa	Gestión de importaciones y logística
Gestión de seguridad y salud ocupacional		Gestión de tecnología de la información

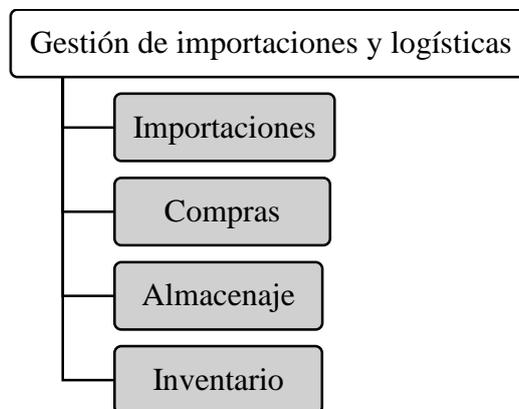
Fuente: Román (2016)

En el proceso de gestión de Autopartes Americanas S.A, la dirección estratégica y el seguimiento y evaluación se definen como actividades que ayudan a controlar otros procesos, que a su vez conducen a decisiones encaminadas al logro de los objetivos comerciales establecidos.

Proceso de Importaciones y Logística

Una vez establecidos los procesos, la empresa podrá identificar las partes que la componen, es decir, encontrar los procesos que corresponden a cada uno de los departamentos que componen la empresa. El siguiente diagrama muestra la implementación del proceso de importación y logística.

Ilustración 2 *Despliegue del Proceso de Importaciones y Logística*



Fuente: Román (2016)

Inventario del Proceso de Importaciones y Gestión Logística

Una vez implementada el proceso de gestión de importación y logística, se elabora un checklist de procesos para recopilar información para identificar subprocesos, actividades y responsables de cada tarea desarrollada en el proceso.

Tabla 5 *Inventario del Proceso Gestión de Importaciones y Logística*

Macroprocesos	Procesos	Subprocesos
Importaciones y logística	Importaciones	Repuestos
	Compras	Exterior

Almacenaje	
Inventario	Repuesto

Fuente: Observación directa

Elaborado por: Romero y Espinoza (2022)

FASE IV: ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de estrategias permitirá dar solución a los problemas encontrados en el proceso de importación y gestión logística, de esta manera se presenta la estrategia propuesta para la implementación del proyecto.

Tabla 6 Problemas detectados y estrategias

Problema detectado	Estrategia de mejora
Importaciones	
Al incremento de precios de las medidas aduaneras	Establecer convenios con proveedores
Compras emergentes	Planificación de las importaciones
Consolidación de mercaderías	
Carencia de procesos	Implementación de procesos
Compras	
No existe un analista de repuestos	Contratar un nuevo profesional
No hay un análisis adecuado de la demanda	Implementación de procesos
Falta de un plan para el mantenimiento de existencias	
Almacenaje	
Falta de capacitación del personal	Capacitación del personal
Alta rotación de personal	
Inventarios	
Falta de política de gestión de inventario.	Establecer políticas para controlar el inventario de la empresa
Falta de personal capacitado	Capacitación del personal
Carencia de procesos	Implementación de procesos

Fuente: Román (2016)

Estrategia I: Establecer Convenios con Proveedores

La estrategia es esencialmente un acuerdo entre Autopartes Americanas S.A y los distribuidores autorizados de repuestos que venden la marca de la empresa.

Al "comprar al por mayor" repuestos, los proveedores con los que la empresa trabaja actualmente otorgan descuentos que son beneficiosos no solo para el proveedor, sino también para la empresa, ya que hay muchos repuestos diferentes que se pueden enviar que son de alta rotación y no es necesario esperar a que la empresa de envíos reúna

mercaderías destinadas al Ecuador para poderlas enviar, lo que acorta el tiempo de importación y reduce el costo.

Otra solución propuesta es recibir crédito de proveedores extranjeros, al implementar un plan de importación adecuado, la empresa tendrá tiempo para realizar los pagos necesarios a los proveedores y así evitar incumplimientos de pago.

Estrategia II: Planificación de las Importaciones

La planificación de importaciones permitirá a Autopartes Americanas S.A proporcionar suficiente inventario cuando los clientes lo necesiten para satisfacer sus necesidades, logrando así la satisfacción y la confianza del consumidor. Ya que uno de los problemas que identificó la empresa fue la falta de piezas o consumibles, lo que provocó que los clientes esperaran de 30 a 45 días para comprar o reparar sus vehículos, lo que resultó en vehículos deficientes.

La estrategia plantea una compra trimestral, donde se dará el tiempo necesario para cumplir con las disposiciones de las autoridades y sobre todo evitar el desabastecimiento de los bienes necesarios, por lo que el programa de importación es la base para el logro de estos objetivos.

Estrategia III: Capacitación del Personal

Durante la implementación de este proyecto se encontró que los empleados de Autopartes Americanas S.A no estaban capacitados para poder reemplazar a otro colaborador, lo que significaba que en el caso particular se acumulaban días de vacaciones con el responsable de la importación.

En base a esta falencia, se recomienda que todo funcionario, principalmente en el ámbito administrativo, cuente con una persona de apoyo en caso de que tenga que dejar la empresa, pues necesitará capacitación interna sobre las acciones que realizará, quien será reemplazado por un período determinado y con su persona de Coordinación para las actividades diarias.

Otra función que es necesaria para la implementación de esta estrategia de capacitación del personal es el inventario, como se puede apreciar en la descripción de esta actividad, el inventario físico anual del inventario lo realizan los propios empleados de la empresa. El personal de venta y administración realiza principalmente esta actividad sin saber qué tipo de repuestos hay en el almacén, lo que genera confusión durante el inventario, lo que genera errores o retrasos en la realización de esta actividad, por lo que es necesario asegurarse de que el personal del almacén pueda comunicarse, para proporcionar

conocimiento de los bienes propios, métodos de almacenamiento, políticas de almacenamiento, etc.

Estrategia IV: Establecer Políticas para Control de Inventarios

La implementación de políticas de control es fundamental para todos los procesos, especialmente para los inventarios, que requieren registros físicos precisos y sistemáticos para evitar faltantes o posibles pérdidas.

Por ello, la estrategia apunta a establecer reglas y políticas que permitan a la empresa reducir y en un futuro próximo evitar los desfases físicos de almacenamiento, que han provocado la salida de los responsables de almacenes de la empresa en los últimos años. Ahora bien, todas las estrategias mencionadas son importantes para mejorar los procesos logísticos de una empresa, pero la mejor estrategia dependerá de las necesidades específicas de la empresa y de los problemas que esté enfrentando.

Dicho esto, la estrategia II: Planificación de las Importaciones, es una de las más importantes, ya que permite a la empresa asegurarse de que tendrá suficiente inventario para satisfacer las necesidades de los clientes y evitar retrasos en la entrega de productos. Además, la planificación de importaciones permite a la empresa reducir costos al optimizar la cantidad y el momento de las compras, lo que es fundamental para una empresa que opera en un mercado altamente competitivo.

La estrategia I: Establecer Convenios con Proveedores, también es importante ya que puede ayudar a la empresa a obtener mejores precios y condiciones de pago de los proveedores, lo que puede reducir los costos de importación y mejorar la rentabilidad de la empresa.

En resumen, la estrategia II: Planificación de las Importaciones, es una estrategia clave para mejorar los procesos logísticos de una empresa, pero la estrategia I: Establecer Convenios con Proveedores también es importante y puede complementar la estrategia de planificación de importaciones para lograr mejores resultados.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4. Discusión de la investigación

Se realizó una revisión de varios autores sobre los procesos logísticos y la importación de auto-partes además del análisis de resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas y entrevista, lo que permite llegar a la siguiente discusión de resultados.

De los resultados obtenidos el 72% mencionó contar con todos los procesos logísticos para poder realizar la debida importación; ya que según Agurto (2021) menciona que disponer y establecer de procesos de logística permite a las empresas tener un mejor proceso productivo; sin embargo, un pequeño porcentaje del 28% mencionan no contar con dicho proceso; estos resultados pueden deberse al tamaño de la empresa y la cantidad de inventario que, rota en el mes, por lo cual no crean importante establecer dichos procesos.

Para las importadoras que cuentan con procesos logísticos, mejorarlos siempre va a estar en sus planes, sin embargo, solamente un 38% planea necesitar dicho mejoramiento y el restante 63% menciona no necesitarlo, estos resultados pueden llegar a ser alarmantes para la presente investigación, sin embargo, la propuesta de mejoramiento puede que incentive al mejoramiento de sus sistemas si buscan la reducción de costos, tal como lo plantea el presente modelo; sin embargo, Albán et al. (2020) plantea que el hecho de que algunas empresas citan no necesitar dicho sistema por los costos que se debe incurrir para implantarlo en el sistema.

En cuanto a la pregunta tres, los importadores en un 75% consideraron que en el área de logística se planifican, implementan, controlan y mejoran los métodos de trabajo continuamente en función de mejorar la gestión de todos los procesos, esto lo corrobora Fontalvo et al. (2019) Mencionando que la logística junto con la cadena de suministro provoca que los procesos de cualquier índole de una empresa, marchen en perfecto estado; y tan solo un 25% no lo considera de tal manera. Estos resultados positivos ayudan a comprender que la logística realiza un trabajo exhaustivo para probar el correcto funcionamiento de la importadora, y solamente en el área de importación.

Gestionar las compras dentro de una importadora ayuda a que el inventario de las auto-partes se encuentre debidamente distribuidas y que no exista un exceso de inventario, por lo cual alrededor del 75% de las importadoras encuestadas mencionan si contar con dicha función, esto según Manrique et al. (2019) Les beneficia desde el inicio del proceso que

es gestionar el inventario y revisar las piezas que estén por terminarse, hasta el momento en que la mercadería llega a las instalaciones.

La comunicación entre proveedores y los importadores es un tema importante, esto debido a que la correcta comunicación acelera los acuerdos comerciales entre ambas partes, con la finalidad de llegar a un proceso terminado de igual satisfacción para ambos; por lo que el 72% de las importadoras de Machala mantienen una buena comunicación con cada uno de sus proveedores en los diferentes países en los que realicen las compras. Sierra y Ángel (2018) atribuyen a la comunicación efectiva entre ambas partes como factores que influyen en los sistemas logísticos de las empresas ya que lograr el acuerdo comercial de los pasos fundamentales para lograr la importación.

Cuando se trata de compras internacionales, encontrar a buenos proveedores garantiza el éxito de la empresa, esto debido a los bajos costos en los que se puede encontrar la mercadería, dando como resultado la venta a excelentes precios en el mercado ecuatoriano; por lo tanto, aplicar la evaluación de desempeño a los proveedores es de vital importancia, por lo tanto el 56% de los importadores, conocen los métodos existentes para evaluar a un proveedor que va desde la calidad de los productos que se entrega, hasta la gestión que se realiza para el envío del paquete; sin embargo se presenta la existencia de un 44% de importadoras que no realizan o no tienen conocimientos de dichas evaluaciones, lo que provee que algunas veces los proveedores no sean de entera confianza y no se lleguen a celebrar acuerdos de compras.

Por otro lado, los resultados de la presente investigación se contrastan con los de Molinares et al (2021) en su investigación a la empresa Corpfrut S.A.S. en la que concluye que, si es económicamente más ventajoso gestionar los contratos comerciales con sus proveedores, teniendo en cuenta el tiempo, la calidad del producto, el precio y la capacidad de entrega según las condiciones pactadas, sin comprometer la calidad de sus servicios y productos y de forma más eficiente.

También en el trabajo de investigación de Vivar y Zhindon (2016) sobre la empresa Logimanta S.A. que se centra en la aplicación de un modelo de gestión para mejorar sus procesos logísticos, coincide con los resultados obtenidos sobre la implementación de mejoras de procesos, concluyendo que la implementación de diagnósticos logísticos debe realizarse y evaluarse periódicamente en las empresas para acciones correctivas en sus operaciones; Además consideran que el área de logística mejora el trabajo de otros procesos ya que una representación gráfica de un proceso o mapa de procesos basado en cómo se gestiona la organización en función de sus procesos, se considera esta innovadora

herramienta funcional en cualquier tipo de negocio y se enfoca en la satisfacción del cliente.

Por otro lado, el estudio realizado por Díaz (2021), que presenta como principal problema en el actual proceso de importación de AUTOMAN la incapacidad de comparar adecuadamente la selección de proveedores; dichos resultados discrepan con el presente estudio ya que los importadores de la ciudad de Machala, conocen los métodos empleados para evaluar a proveedores con el fin de mantener buenas relaciones de comunicación en el futuro. Otra discrepancia se encontró en que la empresa Autopartes Americanas junto con las otras importados si tienen conocimiento del proceso de importación con los respectivos documentos, en cambio AUTOMAN requiere de un intermediario para realizar dicho proceso, lo que le permitió a AUTOMAN enfocarse en sus procesos sin que el gerente tenga que preocuparse por el seguimiento de las compras de importación.

La logística de artículos físicos por lo general implica la integración del flujo de información, el manejo de materiales, la producción, el embalaje, el inventario, el transporte, el almacenamiento y, a menudo, la seguridad (Xiang , 2017). La complejidad de la logística se puede modelar, analizar, visualizar y optimizar mediante un software como el que maneja la empresa Autopartes “americanas” y la minimización del uso de recursos es una motivación común en la logística de importación.

No cabe duda de que una adecuada gestión de la cadena de suministro mejorará la calidad de los bienes o servicios, optimizará los canales de distribución y adaptará el punto de venta a las necesidades y preferencias del cliente, todo lo cual repercutirá positivamente. el precio final del producto, teniendo en cuenta los intereses del cliente y el beneficio de la empresa. Revisar y analizar la gestión de la cadena de suministro es la mejor estrategia para que una empresa prospere en un mundo globalizado y competitivo (Manrique et al. 2019).

Para finalizar, en la investigación realizada por Román (2016) a la empresa StarMotors S.A los resultados relacionados al proceso de importación se obtuvo como resultado que el 77% de las personas consideran que el proceso de importación no se realiza de manera adecuada debido a la falta de planificación ya que la implementación del plan de mejora propuesto permitirá a la empresa utilizar sus herramientas y el talento disponible para corregir las brechas identificadas en el corto plazo sin incurrir en los costos financieros de iniciar el proyecto. Por lo tanto, comprender los diferentes métodos y herramientas para controlar y optimizar las variables que afectan la logística de la cadena de suministro es fundamental para garantizar un desarrollo que aborde el entorno en el que operan las

operaciones (Sierra y Ángel, 2018); de esta forma se generan alternativas y estrategias de mejora continua de la organización.

CONCLUSIONES

- En conclusión, se cumplió con la fundamentación teórica acerca del plan de mejora para los procesos logísticos de importación de repuestos, y que de tal manera utilizar esa información para el logro de mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías para el local.
- De igual manera se logró analizar la situación actual de la empresa, con el propósito de conocer las fortalezas y debilidades del proceso de importación de la empresa y se determinó que cuenta con fortalezas que favorecen mucho a la empresa, como por ejemplo la fidelidad con su proveedor de auto-partes y como debilidad fue la carencia de la planificación estratégica en la logística.
- En consecuencia, se identificó las deficiencias en los procesos de importación, especialmente en la evaluación de gestión de proveedores con el propósito de garantizar el cumplimiento del objeto social de la empresa, y se proyectó nuevas estrategias de trabajo que mejoran en gran parte el proceso actual que lleva la empresa.
- Para concluir, se desarrolló el plan de mejora logístico en el proceso de importación de repuestos con el propósito de aumentar la productividad dentro de la empresa que constó de la identificación de la cadena de suministro y los mapas de procesos que actualmente maneja la empresa; además de planteó los procesos y subprocesos por los que se guía para realizar las importaciones de manera eficiente y correcta.

RECOMENDACIONES

- Cuando una empresa decide implementar cualquier sistema, es necesario comprender el impacto que tendrá en los empleados y en la empresa en su conjunto, por lo que se debe desarrollar un método que garantice la implementación exitosa del sistema elegido.
- En este sentido, una de las principales propuestas para la empresa es ampliar el número de proveedores de transportación, ya que actualmente solo una organización está asociada a ella.
- Desde un trasfondo teórico, también existe la necesidad de estudiar más costos, precios y procesos de licitación internacional para que las organizaciones cuenten con mejores mecanismos de análisis de decisiones.

REFERENCIAS

- AEADE. (2020). Anuario 2020. *ASOCIACIÓN DE EMPRESAS AUTOMOTRICES DEL ECUADOR*, 83. <https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2021/06/ANUARIO-2020-AEADE.pdf>
- Aguilar, G., Cali, C., & Oleas, C. (2021). Análisis del transporte y proceso logístico caso “Importadora Allauca” Chile Ecuador. *Polo del conocimiento*, 6(8), 527-541. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2954/6442>
- Agurto, L. (2021). Plan de importación de caldera de vapor para mejorar el proceso productivo de postes de concreto en TPCB. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(2), 564-575. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2010>
- Albán, J., García, D., & Tapia, J. (2020). Costos de importación de productos textiles su incidencia en la utilidad empresarial. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 24(105), 12-19. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/376/776>
- Alonso, C. (23 de noviembre de 2020). *Mapa de procesos de una organización, ¿qué es y cómo se elabora?* GlobalSuite: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Beetrack. (9 de enero de 2018). *Plan logístico: qué es y para qué sirve*. Beetrack: <https://www.beetrack.com/es/blog/plan-log%C3%ADstico-qu%C3%A9-es-y-para-qu%C3%A9-sirve#:~:text=Un%20plan%20log%C3%ADstico%20es%20la%20estrategia%20que%20sigue,log%C3%ADsticas%20que%20tienen%20lugar%20en%20su%20actividad%20empresarial.>
- Comité de Comercio Exterior. (2016). *DISPOSICIONES PARA IMPORTACIONES DE VEHICULOS, PIEZAS*. Quito: Comité de Comercio Exterior.
- Cruz, C., Zamora, J., & Arellano, S. (2016). Proceso de importación desde China para principiantes. *Revista de Desarrollo Económico*, 3(7), 58-70.

https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol3num7/Revista_de_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_V3_N7_6.pdf

- Escobar, C., Osorio, J., & Botero, C. (2010). Breve Conceptualización Sobre la Logística. *Scientia Et Technica*, 17(46), 187-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4532613>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Mendoza, A. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 14(2), 102-112. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- García, R. (2019). Proceso de reconfiguración de la industria automotriz mundial tras la crisis económica de 2009. *Economía UNAM*, 16(48), 191-212. doi:<https://doi.org/10.22201/fe.24488143e.2019.48.496>
- Granobles, L., & Araque, P. (2019). Plan de importación de soya desde Estados Unidos a Cali Colombia. *Universidad Autónoma de occidente*, 1-102.
- Guevara, R. (2021). Propuesta de mejora de los procesos de importación de juguetes, en condición de mercancías restringidas. *Polo del conocimiento*, 6(9), 2375-2389. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094525>
- Importar Ecuador. (1 de enero de 2022). *Como importar a Ecuador*. Importar Ecuador: <https://www.importacionesecuador.com.ec/transito-internacional/como-importar-a-ecuador/#:~:text=Importar%20a%20Ecuador-,C%C3%B3mo%20ser%20Importador,Nacional%20de%20Aduanas%20del%20Ecuador.>
- Limay, S., & Villanes, P. (2020). *Gestión logística para la importación de repuestos automovilísticos de la Empresa ETUL 4 S.A.* Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64030/Limay_CS_M-Villanes_SP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

- Manrique, M., Teves, J., Taco, A., & Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1-9. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/29062051009.pdf>
- Marín, L. (2007). 2007. *La noción de paradigma. Signo y Pensamiento*, 25(50), 34-45. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/3705>
- Martillo, W., & Ramírez, M. (2018). Modelo para la selección de un sistema ERP en la Fundación Malecón 2000. *Espacios*, 39(37), 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393714.html>
- Martínez, J., Cardeño, E., Ramírez, W., & Durán, S. (2017). Liderazgo Transformacional Como Estrategia de Adaptación en la Gestión Logística Empresarial. *Desarrollo gerencial*, 9(2), 140-157. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2980/3473>
- Martínez, J., De la Hoz, B., García, G., & Molina, I. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. *Espacios*, 38(58), 13. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/17385813.html>
- Miranda, S., & Ortiz, J. (2021). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e064. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Molinares, H., Marín, A., & Acosta, J. (2021). Análisis de la estructura de costos del proceso de importación para la empresa Corpfrut S.A.S. *Revista CIES*, 12(2), 49-72.
- Mones, M. (15 de enero de 2020). *¿Qué es importar? Empieza a importar productos.* Comercio y Aduanas: <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/>
- Muñoz, L., Barzola, J., & Cabrera, D. (2021). Análisis de un plan de importación sobre equipos de detección y diagnóstico en pérdida auditiva. *Espíritu Emprendedor TES*, 5(4), 40-58. doi:10.33970/eetes.v5.n4.2021.289

- Núñez, I. (2017). Impacto de la nueva regulación aduanera en el desaduanamiento en el régimen de importación de mercancías. *Revista Espacios*, 38(51), 14. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p14.pdf>
- Páramo, L. (2017). *Procesos de Importaciones*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1401/Procesos%20de%20Importaciones.pdf?sequence=1>
- Paredes, V. (16 de agosto de 2020). *Proceso de importacion en pasos simplificados*. Todo comercio exterior: <https://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/proceso-de-importaci-n-en-pasos-simplificados#>
- Peña, A., & Pinta, F. (2012). *InfoEconomía: Análisis Sectorial. Guayas y Pichincha lideran el mercado del sector Automotriz en Ecuador*. Quito: INEC, Dirección de Estadísticas Económicas.
- Pérez, L., & Cardozo, L. (2015). *Plan de mejoramiento para la gestión de los procesos del área logística del concesionario Automarcali S.A.S*. Santiago de Cali: Universidad del Valle.
- Pico, L., & Coello, R. (2017). Análisis de la restricción a las importaciones del sector automotriz en el Ecuador periodo 2010 – 2015 y su impacto en la economía. *INNOVA Research Journal*, 2(1), 128-142.
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Placek, M. (25 de Mayo de 2022). *Ecuador: vehicle parts imports 2020, by country of origin*. Statista: <https://www.statista.com/statistics/1043710/ecuador-vehicle-parts-import-value-country/>
- Pro Ecuador. (2017). *Análisis sectorial Automotriz 2017*. Quito: Instituto de promoción de Exportaciones e Inversiones.

- Reuters. (9 de Julio de 2021). *Ecuador anuncia reducción de aranceles importaciones para reactivar al sector productivo*. Reuters: <https://www.reuters.com/article/comercio-ecuador-arancel-idLTAL2N2OL2EH>
- Reyes, K. (2019). *Análisis de la gestión de inventario y su relación en la gestión de compras en una empresa de importación de autopartes, Los Olivos, 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72411/Reyes_MK_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*(82), 175–195. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, C. (2022). La logística no vive a la altura que nosotros le queramos brindar. *Revista Neuronum*, 8(2), 35-38. <http://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/401>
- Román, S. (2016). *Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador UIDE.
- Román, S. (2016). *Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.
- Sánchez , Y., Pérez, J., Sangroni, N., Cruz , C., & Medina, Y. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 42(1), 169-184. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100169&lng=es&nrm=iso
- Sánchez, F., & Riofrío, I. (2016). POLÍTICAS ARANCELARIAS DE IMPORTACIÓN DE VEHICULOS EN EL ECUADOR. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 7. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/aranceles.html>

- Sierra, S., & Ángel, B. (2018). Factores que influyen en los sistemas logísticos de las empresas. *Revista Ingeniería Industrial UPB*, 6(6), 89-98. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6602/Factores%20que%20influyen%20en%20los%20sistemas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tejeda, A., Blanco, M., & Guerra, S. (2019). Factores que impulsan las importaciones de las empresas de alimentos procesados, mejorando su competitividad. *Investigación administrativa*, 48(124), 1-6. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200002&lng=es&tlng=es
- Villarreal, D., Cevallos, M., Arias, D., & Moya, K. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. *Ciencia Digital*, 5(1.3), 216-233. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2137>
- Viu, M., & Castillo, C. (2022). Evolución de la logística: pasado, presente y futuro. *Revista de los Estudios de Economía y Empresa*(17), 1-8. https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/17/OIKONOMICS17_02_viu_ES.pdf
- Vivar, A., & Zhindon, P. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los procesos logísticos de la flota de tracto camiones, caso de estudio: Empresa Logimanta S.A.* Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Vivar, A., & Zhindon, P. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los proceso logísticos de la flota de tracto camiones. Caso de estudio: Empresa Logimanta S.A.* Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Vivar, A., Erazo, J., & Narvárez, C. (2020). La cadena de valor como herramienta generadora de ventajas competitivas para la Industria Acuícola. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, V(10), 1-30. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i10.686>
- Xiang , L. (2017). Problemas de optimización discreta y dinámica en la gestión de operaciones. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 7. doi:<https://doi.org/10.1155/2014/701938>

- Zapata, J., Vélez, A., & Arango, M. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigación administrativa*, 49(126), 12608. doi:<https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>
- Zea, F., Álvarez, J., & Andrade, G. (2020). Estudio de mercado del sector automotriz como herramienta para toma de decisiones empresariales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12), 643-670. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.444>

ANEXOS

ANEXO 1

GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA OBSERVACIÓN



a. Indicar los elementos formales de la observación:

Institución donde se realiza:	Empresa "Autopartes Americanas "
Lugar de donde se realiza:	Centro comercial Automotriz de Machala
Fecha:	24 de agosto del 2022
Hora:	10h00am
Observadores:	Romero Jordy Williams Espinoza Nathaly Yamileth

b. Formular los objetivos de la observación:

Recolectar información para llevar a cabo la elaboración el plan de mejora logístico del proceso de importación.

c. Determinar el tipo de observación

Según el papel del investigador:	No participante
Según los medios utilizados:	Estructurada
Según el lugar donde se realiza:	Real y Oportuna- Empresa
Según el número de observadores:	Grupal
Según la posición del investigador:	Abierta
Según su dimensión temporal:	Transversal

d. Condiciones para la realización de la observación

El proceso de observación se realizará en días laborales en un horario de 7.00am hasta las 13.00pm con una vestimenta acorde al lugar, además de tener en cuenta que los datos obtenidos serán usados exclusivamente para fines académicos.

e. Describir la población o la muestra de observación

La población es la empresa "Autopartes Americanas " y la ejecutiva de coordinación de embarques Courier.

f. Seleccionar la forma para registrar la observación

- Fotografías
- Apuntes de datos obtenidos sobre el proceso

g. Guías de observación

- Llegada de los trabajadores
- Recepción de una orden de compra
- Selección y contacto con un proveedor
- Recepción de proforma sobre el precio y existencia del producto
- Emisión de la orden de compra
- Contacto con la ejecutiva de coordinación de embarques Courier.
- Preparación y elaboración de documentos para la importación
- Envío de documentos relacionados con la aduana
- Coordinación de despacho y embarque de mercadería
- Nacionalización y desaduanización de la mercadería
- Entrega de mercadería a bodega
- Liquidación del pedido de importación

h. Controlar la observación.

Se realizará la observación de la manera más unánime y responsable y la podrá comprobar a través de la visualización de los anexos

ANEXO 2
ENCUESTA
EMPRESA "AUTOPARTES AMERICANAS "



Lugar: Empresas dedicadas a la importación de autopartes

Fecha: 29 de agosto del 2022

Hora: 10h00am

Encuestadores: Romero Jordy Williams; Espinoza Nathaly Yamileth

Objetivos de la encuesta:

- Evaluar el proceso de importación de las autopartes
- Identificar las fortalezas y debilidades de la empresa

Tipo de observación:

- Según su estructura: Real y oportuna
- Según la vía de obtención de información: Directa

Condiciones para la realización de la encuesta

El proceso de encuesta se realizará en horario flexible, de manera física u online para el personal que no se encuentre disponible en ese horario.

Población de la encuesta

La encuesta se realizará a las empresas dedicadas a la importación de autopartes en la ciudad de Machala

Consigna y orientaciones para responder la encuesta:

Un equipo de investigadores de la Universidad Técnica de Machala está desarrollando una investigación con el objetivo de proponer un plan de mejora para los procesos logísticos de importación de repuestos, en la empresa Autopartes Americanas en el 2022, para el logro de

mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías; debido a ello se hace necesario la aplicación de la presente encuesta.

A continuación, se ofrece un cuestionario el cual debe responder con un visto cada pregunta. La información que usted ofrezca será de gran utilidad para los resultados a obtener. Se garantiza confidencialidad con la información, a pesar del carácter anónimo de la encuesta, teniendo en cuenta que dichas respuestas son con fines académicos.

Preguntas

1. ¿Su empresa cuenta con procesos logísticos para la importación de autopartes?

- Sí
- No
- Tal vez

2. ¿Considera usted que su actual modelo de importación requiere un mejoramiento?

- Sí
- No
- Tal vez

3. ¿Considera usted que en el área de logística se planifican, implementan, controlan y mejoran los métodos de trabajo continuamente en función de mejorar la gestión de todos los procesos?

- Sí
- No
- Tal vez

4. ¿Considera usted que el área ha planificado la gestión de compras en función de la satisfacción del cliente?

- Sí
- No
- Tal vez

5. ¿En el área de logística se ha planificado y mejorado continuamente la comunicación con los proveedores para aumentar las exportaciones?

- Sí
- No
- Tal vez

6. ¿Conoce usted los métodos empleados para la evaluación de los proveedores en términos de calidad del producto que ofertan?

- Sí
- No
- Tal vez

7. ¿La empresa cuenta con un sistema para la revisión de mercadería?

- Sí

- No
 - Tal vez
- 8. ¿Se hace una exhaustiva búsqueda de los proveedores para decidir a quién comprar?**
- Sí
 - No
 - Tal vez
- 9. ¿Qué aspectos considera más relevante al momento de realizar sus compras a proveedores internacionales?**
- Asesoría en productos
 - Calidad de atención y servicio
 - Despacho rápido
- 10. ¿Se hace una comparación de las propuestas para tomar una decisión final de compra?**
- Sí
 - No
 - Tal vez
- 11. ¿Se cotiza y negocia con el(los) proveedor(es) seleccionado(s) para obtener el precio más competitivo?**
- Sí
 - No
 - Tal vez
- 12. ¿La empresa cuenta con un proceso adecuado para emitir pagos a proveedores extranjeros?**
- Sí
 - No
 - Tal vez
- 13. ¿La empresa o el intermediario presenta correctamente los documentos e información necesaria de la mercadería comprada?**
- Sí
 - No
 - Tal vez
- 14. ¿La empresa cuenta con todos los documentos correspondientes para realizar la desaduanización de la mercadería del extranjero?**
- Sí
 - No
 - Tal vez
- 15. ¿Reconoce usted el mejoramiento de algún proceso cuando se lo realiza?**
- Sí
 - No
 - Tal vez

ANEXO 3
ENTREVISTA
EMPRESA "AUTOPARTES AMERICANAS "



Lugar: Centro comercial Automotriz de Machala

Fecha: 29 de agosto del 2022

Hora: 10h00am

Encuestadores: Romero Jordy Williams; Espinoza Nathaly Yamileth

Objetivos de la entrevista:

- Evaluar el proceso de importación de las autopartes
- Identificar las fortalezas y debilidades de la empresa

Tipo de entrevista:

- **Según su estructura:** No estructurada
- **Según la cantidad de entrevistados:** Individual

Condiciones para la realización de la entrevista

Durante la entrevista, en base a los criterios definidos en el estudio, se ha seleccionado previamente al informante relevante, se realizará una lista de preguntas, en un lugar adecuado que ayudará a guiar a la entrevista a una conclusión exitosa. Por lo cual se actuará con calma, neutralidad, donde el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo; para registrar la conversación se lo realizará con materiales como lápices o bolígrafos, cuadernos de campo, o mediante el uso de una grabadora que facilitara a las transcripciones de las entrevistas.

Población de la entrevista

La encuesta se realizará al gerente de "Autopartes Americanas " en la ciudad de Machala.

Apertura o inicio

Buen día estimado un equipo de investigadores de la Universidad Técnica de Machala está desarrollando una investigación con el objetivo de proponer un plan de mejora para los procesos logísticos de importación de repuestos, en la empresa Autopartes Americanas en el 2022, para el logro de mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías; debido a ello se hace necesario la aplicación de la presente entrevista.

A continuación, se ofrece un cuestionario el cual debe responder con sinceridad y en base a sus conocimientos. La información que usted nos ofrezca será de gran utilidad para los resultados a obtener. El equipo de trabajo le garantiza confidencialidad con la información.

Preguntas:

1. ¿Utiliza la empresa algún método para planificar los pedidos de los productos?
2. ¿Qué proceso sigue para realizar la importación?
3. ¿Cuenta con un sistema para identificar mejores proveedores?
4. ¿Qué debilidades identifica en el actual proceso de importación?
5. ¿Qué mecanismo se utiliza para programar la compra de las mercaderías?
6. ¿Mantiene la entidad registros de inventarios permanentes existentes?
7. ¿Cuándo se recibe los repuestos se procede a realizar los controles de verificación, inspección y recuento?
8. ¿Tiene conocimiento de los requisitos para poder importar las autopartes?