



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA INGENIERÍA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**

**CARRERA: INGENIERÍA COMERCIO EXTERIOR**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR**

### **TEMA:**

PROYECTO LOGÍSTICO INTEGRAL PARA LA EXPORTACIÓN DE ZAPATOS CASUALES PARA DAMAS, DIRIGIDO AL MERCADO DE SAN JOSÉ DE COSTA RICA DESDE LA EMPRESA DE CALZADO “ARMANDINY” DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERIODO 2015 – 2016.

### **AUTORAS:**

DIANA CAROLINA ALMEIDA RAMOS  
HELEN SAMANTHA ACUÑA NUÑEZ

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certifico que el presente trabajo de titulación, desarrollado por las señoritas Acuña Nuñez Helen Samantha y Almeida Ramos Diana Carolina, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR**, ha sido revisado en su totalidad, cumple con los requisitos exigidos en el Reglamento de Graduación de la Facultad de Administración de empresas y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación

Ing. Juan Carlos Alarcón Gavilanes  
**DIRECTOR DEL TRIBUNAL**

Ing. Jorge Iván Carrillo Hernández  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Nosotras, Acuña Nuñez Helen Samantha y Almeida Ramos Diana Carolina, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 09 de Diciembre del 2015

Acuña Nuñez Helen Samantha  
050293085-2

Almeida Ramos Diana Carolina  
180465949-6

## **DEDICATORIA**

Este proyecto lo dedico a mi madre Belinda que por su infinito amor me regalo la vida, por ser la inspiradora de mis sueños y darme el mejor ejemplo de superación personal; y sobre todo por haberme brindado su apoyo incondicional y convertirse en el motor fundamental de mi vida.

De manera especial a mi hermanita Julissa para que este trabajo sea un estímulo de superación para ella.

Diana Carolina Almeida Ramos

El presente proyecto está dedicado a toda mi familia y de una manera muy especial a mi madre, ya que con su lucha continua y gran ejemplo me inspiro para poder cumplir esta meta y sobre todo depósito toda su fe y confianza en mí.

Helen Samantha Acuña Nuñez

## **AGRADECIMIENTO**

Primero queremos empezar agradeciendo infinitamente a Dios, ya que el con su infinito amor y bondad, ha hecho que todos nuestros sueños se hagan realidad, y sobre todo gracias por ponernos a las personas adecuadas en el momento y lugar justo.

Nuestra infinita gratitud a nuestras ejemplares madres que con solo su esfuerzo nos supieron sacar adelante y guiar por el camino del bien.

Nuestra eterna gratitud a todos nuestros profesores que nos formaron a lo largo de nuestra vida estudiantil, y de manera especial a nuestros tutores el Ing. Juan Carlos Alarcón y el Ing. Iván Carrillo que nos supieron guiar en la elaboración de nuestro trabajo de titulación.

Como no agradecer a la Empresa de Calzado Armandiny que nos brindaron su incondicional apoyo y ayuda, haciendo de este proceso un camino más fácil.

Agradecemos a todas las personas que siempre estuvieron a nuestro lado en nuestra continua lucha.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenido .....	vi
Índice de Tablas .....	x
Índice de Gráficos .....	xii
Índice de Ilustraciones .....	xiii
Índice de Anexos .....	xiv
Resumen Ejecutivo .....	xv
Summary.....	xvi
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación Del Problema.....	2
1.1.2. Delimitación del Problema .....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	4
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>5</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	5
2.1.1. Elaboración de un Manual de Procedimientos para la Importación de Partes y Repuestos Aeronáuticos en el Departamento Logístico del Servicio Aereopolicial Quito. ....	5
2.1.2. Diseño de un Plan Logístico de Exportación de Café Loja hacia el Mercado de Italia para la F.C.M.G. ....	6
2.1.3. Estudio de Factibilidad y Propuesta de plan de Exportación de Calzado de Cuero Elaborado en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo, para el Mercado Venezolano. ....	8
2.1.3. Antecedentes Históricos .....	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13

2.3.	IDEA A DEFENDER.....	29
2.4.	VARIABLES .....	29
2.4.1.	Variable independiente .....	29
2.4.2.	Variable dependiente .....	29
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		30
3.1.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.1.1.	Investigación Bibliográfica.....	30
3.1.2.	Investigación de Campo .....	30
3.1.3.	Investigación de Observación Externa .....	30
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.1.	Investigación No Experimental .....	31
3.2.1.1.	Niveles de Investigación.....	31
3.2.1.2.	Investigación Exploratoria.....	31
3.2.1.3.	Investigación Descriptiva .....	31
3.3.	ESTUDIO DE MERCADO.....	32
3.3.1.	Estudio Cualitativos.....	32
3.3.2.	Estudio Cuantitativo .....	32
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.4.1.	Universo.....	32
3.4.2.	Población .....	32
3.4.3.	Tipo de Muestreo.....	33
3.5.	RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	33
3.5.1.	Fuentes de Datos Primarias .....	33
3.5.2.	Fuentes de Datos Secundarias .....	34
3.6.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	34
3.7.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	34
3.8.	ENTREVISTA HECHA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA DE CALZADO ARMANDINY .....	34
3.9.	ENCUESTA .....	36
CAPITULO IV: PROPUESTA .....		43
4.1.	ANÁLISIS DEL MERCADO DESTINO .....	43
4.1.1.	Perfil Logístico De Costa Rica .....	44
4.1.3.	Administración Política Del Estado .....	46
4.1.4.	Administración Territorial Del Estado .....	46
4.1.5.	Vía Marítima, acceso al mar.....	47

4.2.	PRINCIPALES EXPORTACIONES DE ECUADOR HACIA COSTA RICA. ....	51
4.2.1.	Documentos Para Aduana .....	52
4.2.2.	INCOTERMS 2000, 2010. Los más utilizados .....	52
4.2.4.	Documento exigible.....	53
4.2.5.	Tiempos de nacionalización .....	53
4.2.6.	Empaque, Embalaje Y Etiquetas .....	54
4.2.7.	Otros Canales De Distribución .....	55
4.2.9.	Calificación de Costa Rica Índice LPI .....	56
4.3.	MANUAL LOGISTICO.....	58
	PRESENTACIÓN .....	58
	INTRODUCCIÓN .....	58
4.3.1.	Contenido.....	59
4.3.2.	Objetivo del Manual .....	60
4.3.3.	Alcance del Manual .....	60
4.3.4.	Documentación Legal .....	60
4.4.	PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA .....	61
4.4.1.	Detalle del procedimiento.....	61
4.4.2.	Diagrama Procedimiento de Adquisición de Mercadería.....	62
4.4.3.	Registros .....	63
4.4.4.	Instructivo .....	63
4.4.5.	Cuadro Comparativo.....	65
4.4.6.	Formatos .....	66
4.5.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL CALZADO .....	69
4.5.1.	Requisitos .....	69
4.5.2.	Detalle del Procedimiento .....	70
4.5.3.	Diagrama del Procedimiento de Elaboración Del Calzado Casual para Dama	71
4.5.4.	Registros .....	71
4.5.5.	Instructivos .....	72
4.5.6.	Cuadro comparativo .....	78
4.5.7.	Formatos .....	79
4.6.	PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN .....	80
4.6.1.	Requisitos .....	80
4.6.2.	Detalle del Procedimiento .....	81
4.6.3.	Diagrama del Procedimiento de Exportación .....	83
4.6.4.	Registros .....	85

4.6.5.	Descripción de los Procedimientos.....	86
4.6.6.	Beneficios .....	89
4.6.7.	Formatos .....	90
4.7.	FINANCIERO .....	95
4.7.1.	Marcado y Rotulado a Utilizar en la Exportación .....	95
4.7.2.	Evaluación Económica y Financiera .....	96
4.7.3.	Punto de Equilibrio .....	104
4.7.4.	Valor Actual Neto.....	105
4.7.5.	Tasa Interna de Retorno.....	106
4.7.6.	Relación Beneficio / Costo .....	107
	CONCLUSIONES .....	108
	RECOMENDACIONES.....	109
	BIBLIOGRAFÍA .....	110
	ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Procesos Necesarios para la Producción de Calzado .....	36
Tabla N° 2: Falencias Dentro De La Producción De Calzado.....	37
Tabla N° 3: El Calzado es el Adecuado para Competir en el Mercado Extranjero.....	38
Tabla N° 4: Oportunidad para la Exportación de Calzado para Damas .....	39
Tabla N° 5: Manual en el que Pueda Guiarse en la Producción de los Zapatos.....	40
Tabla N° 6: Se Debe Implementar un Manual Para La Exportación de los Zapatos.....	41
Tabla N° 7: Resultado al usar un manual logístico integral en su trabajo .....	42
Tabla N° 8: Naves Atendidas.....	48
Tabla N° 9: Trafico De Cargas Por Puerto .....	49
Tabla N° 10: Tráfico de Cargas por Puerto .....	49
Tabla N° 11: Principales Productos No Petroleros Exportados Por Ecuador Hacia Costa Rica.....	51
Tabla N° 12: Documentos De Exportación .....	53
Tabla N° 13: Documentos De Importación .....	53
Tabla N° 14: Tiempos de Nacionalización .....	54
Tabla N° 15: Tiempos de Importación .....	54
Tabla N° 16: Índice de Rendimientos Logísticos .....	57
Tabla N° 17: Procedimiento de Adquisición de Mercaderías.....	61
Tabla N° 18: Registros Documentos .....	63
Tabla N° 19: Procedimiento para la Elaboración de Calzado .....	70
Tabla N° 20: Registros de documentos.....	71
Tabla N° 21: Requisitos de Exportación.....	80
Tabla N° 22: Procedimiento de Exportación .....	81
Tabla N° 23 : Registros.....	85
Tabla N° 24: Cotización Exportación.....	86
Tabla N° 25: Marcado y Rotulado de la Exportación.....	95
Tabla N° 26: Inversión Fija Tangible .....	96
Tabla N° 27 : Inversión Fija Intangible .....	96
Tabla N° 28: Costos de Materia Prima .....	97
Tabla N° 29 : Costos de Mano de Obra Directa .....	97

Tabla N° 30: Costos de Mano de Obra Indirecta.....	98
Tabla N° 31: Costos de Materiales Directos.....	98
Tabla N° 32: Costos de Materiales Indirectos .....	99
Tabla N° 33: Costos Indirectos de Fabricación .....	99
Tabla N° 34: Depreciaciones .....	100
Tabla N° 35: Gastos Administrativos .....	100
Tabla N° 36: Gastos de Exportación.....	101
Tabla N° 37: Capital de Trabajo .....	101
Tabla N° 38 : Total de la Inversión.....	102
Tabla N° 39: Costos Totales de Exportación 2015.....	102
Tabla N° 40: Precio FOB Unitario del Calzado Casual para Dama 2015 .....	103
Tabla N° 41: Flujo de Fondos Netos .....	103

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Objetivos del ECUAPASS.....	22
Gráfico N° 2: Procesos necesarios para la producción de calzado .....	36
Gráfico N° 3: Falencias dentro de la producción de calzado.....	37
Gráfico N° 4: El calzado es el adecuado para competir en el mercado extranjero.....	38
Gráfico N° 5: Oportunidad para que crezca la Empresa con la exportación de calzado para damas.....	39
Gráfico N° 6: Uso de un manual en el que pueda guiar su trabajo en la producción de los zapatos.....	40
Gráfico N° 7: Se debe implementar un manual de procedimientos para la exportación de los zapatos .....	41
Gráfico N° 8: Resultado al usar un manual logístico integral en su trabajo.....	42
Gráfico N° 9: Diagrama del procedimiento de Adquisición de Mercadería.....	62
Gráfico N°10 : Diagrama del Procedimiento de Elaboración Del Calzado Casual para Dama.....	71
Gráfico N° 11: Procedimiento de Exportación.....	83

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1: Curva de la Oferta .....	18
Ilustración N° 2: Curva de la Demanda .....	19
Ilustración N° 3: Incoterms 2010.....	21
Ilustración N° 4: Mapa Político de Costa Rica .....	44
Ilustración N° 5: Ubicación Geográfica.....	44
Ilustración N° 6: División Política De Costa Rica.....	47
Ilustración N° 7: Nota de Pedido .....	66
Ilustración N° 8: Factura.....	67
Ilustración N° 9: Contrato de la Compra de mercadería.....	68
Ilustración N° 11: Orden de Elaboración.....	79
Ilustración N° 12: Cotización de Exportación .....	90
Ilustración N° 13: Declaración aduanera de exportación .....	91
Ilustración N° 14: Certificado de origen.....	92
Ilustración N° 15: Solicitud de Carta de Crédito .....	93
Ilustración N° 16: Documento del transporte marítimo.....	94
Ilustración N° 17 Exhibidor .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 18: Almacenaje.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 19: Montaje del Zapato .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 20: Aparado .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 21: Reactivado de Goma .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 22: Cortado del Cuero .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 23: Armado del Zapato.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 24: Materia Prima.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 25: Terminados.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 26: Mostrador .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

Ilustración N° 16 Exhibidor.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 17: Almacenaje.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 18: Montaje del Zapato .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 19: Aparado .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 20: Reactivado de Goma .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 21: Cortado del Cuero .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 22: Armado del Zapato.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 23: Materia Prima.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 24: Terminados.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración N° 25: Mostrador .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El objetivo de la presente investigación es elaborar un proyecto logístico integral para la exportación de zapatos casuales para damas, dirigido al mercado de San José de Costa Rica desde la empresa de calzado “Armandiny” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua; para facilitar los procesos de producción y exportación, evitando problemas innecesarios de tiempo y recursos. La investigación se realizó bajo en enfoque cualitativo y cuantitativo. Las técnicas utilizadas fueron la de observación directa, encuestas y una entrevista al gerente de la empresa. Se propone el uso de un Manual Logístico Integral con el fin economizar tiempos y recursos a la empresa de Calzado Armandiny, ya que en este se encuentran detallado cada uno de los pasos y tiempos necesarios para realizar un correcto proceso de transformación de la materia prima en producto terminado, que en este caso es el zapato casual para dama, evitando así pérdida de recursos. Este proceso inicia con la adquisición de materia prima y termina con el proceso de exportación logrando que el producto llegue a su destino sin problemas y con un costo y tiempo óptimo. Se recomienda que todo el entorno de la empresa de Calzado Armandiny conozca el manual logístico integral y su correcto uso. El uso constante del manual será de vital importancia para que los procesos se den con eficiencia y eficacia al mismo tiempo que este debe contener información actualizada para así evitar errores innecesarios.

**Palabras Claves:** PROYECTO LOGÍSTICO, EXPORTACIÓN, ZAPATOS CASUALES PARA DAMAS.

Ing. Juan Carlos Gavilanes  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

## SUMMARY

The purpose of this research is to develop an integrated logistics project to export casual shoes for ladies, directed to San Jose of Costa Rica from Armandiny shoe Company located in Ambato city from Tungurahua province, in order to facilitate manufacturing and exports processes, avoiding needless problems of time and resources. The techniques used were: direct observation, surveys and interview to manager of Company. It is proposed the use of an integrated logistics handbook with a view to save time and resources to Armandiny shoe Company, because each one of the steps and time required are in details to carry out correct process of raw material into a finished product, which in this case is the casual shoe for women, thus avoiding the loss of resources. This process begins with the acquisition of raw materials and ends with the export process achieving the product reaches its destination smoothly with optimal cost and time. It is recommended that all members from Armandiny Shoe Company know the integrated logistics handbook and its proper use. The use of handbook will be a great relevance in order to get efficient and effective processes and at the same time it should have updated information to avoid unnecessary mistakes.

Keywords: logistic project, export, ladies casual shoes.

## INTRODUCCIÓN

El Ecuador ha sido considerado un país consumista, pero a partir del 2010 el actual gobierno del Presidente Rafael Correa, ha implementado medidas para incentivar las exportaciones de los productos nacionales, y frenar las importaciones, para así proteger la producción nacional. Y de esta manera la producción de cuero y calzado se ha incrementado en el Ecuador, con visión exportadora pues la materia prima es de calidad reconocida internacionalmente.

En el presente manual logístico integral todas las personas sin importar que no tengan conocimientos sobre la elaboración de calzados casuales de cuero para damas, podrán conocer de una forma ordenada y clara sus procesos y así empaparse de los conocimientos interesantes para el lector.

Con esta guía se conseguirá que las personas interesadas en conocer los procesos de elaboración de calzado para damas logren evitar problemas engorrosos que provoquen al largo y corto plazo pérdidas para la empresa de calzado Armandiny, ya que el actual manual esta realizado de una forma didáctica y clara es fácil de entender y de esta manera el objetivo es que el lector logre poner en práctica y lograr los objetivos del mismo.

Al poner en marcha este proyecto la empresa de calzado Armandiny lograra facilitar los procesos tanto de transformación de la materia prima en producto terminado como los de exportación, evitando perdidas tanto económicas como de tiempo ya que el objetivo es hacer de estos procesos un camino más fácil y rápido sin caer en errores provocados por el desconocimiento.

La Empresa de Calzado ARMANDINY se beneficiara de este manual ya que le facilitara la exportación de los productos con mayor agilidad hacia el mercado de Costa Rica logrando penetrar al mercado y vender los productos, llegando a expandir a la empresa que se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, al igual que a sus colaboradores y beneficiarios

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El mundo es cada vez más competitivo y se requiere de altos estándares de calidad para poder posicionarse y mantenerse en el mercado; y obtener un crecimiento económico estable, una forma de hacerlo es procesos técnicos estandarizados que guíen a las empresas en sus actividades y estas sean desarrolladas eficientemente, en el ámbito del calzado el mundo.

La industria del cuero y calzado en el Ecuador es un sector importante en la economía y unida a la línea de la manufacturación representa un índice porcentual alto de contratación de la mano de obra nacional, siendo reconocida la calidad del producto nacional e internacionalmente, pero el procedimiento logístico es realizado de manera empírica.

La falta de conocimientos en los procesos técnicos logísticos en la empresa de Calzado “Armandiny, hace que esta sea menos competitiva a nivel nacional e internacional, debido a que no se conoce cuál es el manera para exportar los zapatos casuales de mujer, ni sus beneficios; al igual que no posee una guía en la cual basar sus actividades, la misma que ayude en la transformación de la materia prima, para evitar, el desperdicio de insumos y tiempos.

### **1.1.1. Formulación Del Problema**

¿Cuáles son los beneficios de un manual logístico para la exportación de zapatos casuales para damas, dirigido al mercado de San José de Costa Rica desde la empresa de Calzado “Armandiny” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el periodo 2015 – 2016?

### **1.1.2. Delimitación del Problema**

La investigación se centra en la elaboración de un proyecto logístico para la elaboración y exportación de calzado casual para damas dirigido al mercado de San José de Costa Rica desde la empresa de Calzado “Armandiny” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el periodo 2015 – 2016.

### **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La competencia, los mercados, la demanda de productos y las diferentes necesidades están allí dentro del mercado internacional, lo que debemos lograr es fortalecer aquellas oportunidades que brinda el sector productivo y poder alcanzar un mejor desempeño de nuestra oferta exportadora, con más mercados atendidos, más empresas, más productos.

Este proyecto logístico de exportación de zapatos casuales para dama es de suma importancia para la empresa “Armandiny”, debido a que con la investigación a realizar se va a generar la exportación de los productos, cumpliendo los procesos legales y logísticos, con estándares de calidad para beneficiar de manera directa a los consumidores costarricenses; al mismo tiempo en que la empresa conocerá el proceso que debe seguir exactamente y cuáles son sus fases y etapas del mismo, así como los diferentes puntos donde puede ocasionarse errores y en el caso de que estos ocurran saber cómo intervenir.

El propósito del presente proyecto logístico es proporcionar al sector productivo, en especial a la empresa “Armandiny” un conjunto de herramientas que contribuyan a facilitar los procedimientos, guías e instructivos para desarrollar un proceso exitoso de exportación de Calzado, obligando al empresario o a las personas encargadas dentro de la organización a cumplir procesos que fortalezcan la comercialización.

La empresa de calzado “Armandiny”, se beneficiará de este proyecto ya que es de alto impacto y facilitará la exportación de los productos con mayor facilidad hacia el mercado de Costa Rica logrando ingresar al mercado y comercializar los productos.

La empresa de calzado “Armandiny”, tiene la capacidad suficiente de producción para satisfacer el mercado nacional e internacional, buscando convertirse en una empresa innovadora exportando calzado de cuero con finos acabados para damas.

Costa Rica es un país donde no se produce productos de cuero y los pocos que lo hacen son de baja calidad, por lo que no satisface a las necesidades de los costarricenses, y esto produce una demanda alta de productos de cuero internacionales, encontrando así el destino perfecto para el calzado “Armandiny”.

La investigación de este proyecto es de interés personal y de la empresa “Armandiny”, debido a que se potenciarán las relaciones comerciales con Costa Rica, al mismo tiempo se beneficiaran con los productos de alta calidad que consumirán los costarricenses, y elevara el nivel económico y productivo de esta empresa.

### **1.3.OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Elaborar un Proyecto Logístico Integral para la exportación de zapatos casuales para damas, dirigido al mercado de San José de Costa Rica desde la empresa Calzado “Armandiny” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el periodo 2015 – 2016.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Análisis bibliográfico con relación a la Logística Integral del Mercado Internacional.
- Analizar el mercado Costarricense para determinar la oferta y la demanda del proyecto.
- Diseñar el Manual de Logístico de exportación de zapatos casuales para damas de la empresa de calzado “ARMANDINY”, hacia Costa Rica.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1. ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPORTACIÓN DE PARTES Y REPUESTOS AERONÁUTICOS EN EL DEPARTAMENTO LOGÍSTICO DEL SERVICIO AEREOPOLICIAL QUITO.**

#### **AUTOR**

QUIGUIRI CARGUA NELLY MARISELA

#### **INSTITUCIÓN:**

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

La importancia de un manual de procedimientos para las importaciones, es permitir que esta actividad se lo realice de una manera sencilla, logrando que la información se la pueda ingresar de una forma rápida, clara y sin errores al portal de compras públicas, en donde requiere la coordinación y comunicación de varios departamentos involucrados en esta actividad; con el único fin de brindar un excelente servicio al personal técnico que requiere de esas partes y repuestos aeronáuticos, para el mantenimiento de las aeronaves de la unidad.

El manual de importaciones ayuda a mejorar los procedimientos para las adquisiciones de partes y repuestos aeronáuticos, logrando minimizar tiempo y optimizar recursos, ayudándole al técnico a tener una guía que le facilite contestar interrogantes cuando lo amerite; además permitirá desarrollar las actividades de manera rápida y oportuna.

De acuerdo a la ley orgánica del sistema Nacional de contratación Pública y su reglamento, así como el código orgánico de la producción, Comercio e Inversiones de las Aduanas, para realizar las importaciones de partes y repuestos aeronáuticos se debe utilizar el procedimiento de Compra por Régimen Especial, Desaduanización y recepción

del material; procedimientos que se detalla paso a paso identificando cada uno de los responsables o encargados, además se puede encontrar un instructivo para actividades que requieren mayor especificación; de esta manera para complementar el trabajo se incluye formatos de documentación que se debe elaborar y que se genera durante las importaciones.

Los beneficiarios del manual de procedimientos para realizar las importaciones, es el encargado del Departamento Logístico, Departamento de Compras Públicas, Técnicos y como no el Servicio Aereopolicial Quito por ser la entidad que va a realizar estos procedimientos para abastecerse de materiales para sus aeronaves.

#### **2.1.1.1. Análisis**

Al analizar la investigación antes expuesta concluimos que es importante contar con un manual logístico para las importaciones ya que contiene información detallada en forma textual, convirtiéndose en una guía donde indica minuciosamente los pasos que se debe seguir para realizar una determinada actividad.

Los beneficiarios directos de este manual son los del departamento Logístico, Compras Públicas y todos los técnicos que estén vinculados en el procedimiento de importación de estos repuestos; por lo que es necesario que estos departamentos están coordinados y comunicados para cumplir con la misión de brindar seguridad a la ciudadanía de forma oportuna.

#### **2.1.2. DISEÑO DE UN PLAN LOGÍSTICO DE EXPORTACIÓN DE CAFÉ LOJANO HACIA EL MERCADO DE ITALIA PARA LA F.C.M.G.**

##### **AUTOR:**

DIEGO RODRIGO VEINTIMILLA FIGUEROA

##### **INSTITUCIÓN:**

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

El Ecuador posee gran capacidad productiva agrícola, es uno de los pocos que países en el mundo que exporta todas las variedades de café.

Debido a la ubicación geográfica del Ecuador, el café es uno de los mejores producidos en América del Sur y uno de los más demandados en Europa.

El café Lojano es tradicional en la industria mundial, por su aroma, calidad, y sabor, denotando su participación en las exportaciones, siendo un importante proveedor para varios países.

El gobierno del Ecuador capacita e impulsa la negociación comercial extranjera para los productos ecuatorianos.

El objetivo de este proyecto es facilitar a la fábrica de café molido Gutiérrez las herramientas logísticas necesarias para efectuar una exportación exitosa de café al mercado italiano; por lo que este proyecto abarca el estudio de la empresa, el análisis del mercado objetivo, la investigación de los respectivos trámites y procedimientos de exportación.

También se determina la propuesta mercadológica integra la determinación de la marca, el diseño de una etiqueta renovada y la determinación de redes sociales que permitan la promoción del producto.

Y en base al estudio financiero se demuestra que este proyecto es factible y rentable.

#### **2.1.2.1. Análisis**

Este plan logístico de exportación servirá para obtener una guía básica de cómo realizar un correcto manual logístico, para evitar errores o pasar datos importantes por alto; al igual que delimitar correctamente el proceso de elaboración de zapatos que es lo que necesitamos en el caso de este trabajo de titulación.

Otro punto importante que se tomará como referencia para el correcto manual logístico es los pasos para realizar una adecuada exportación, pues el proceso es complejo por lo que debemos tener en cuenta como poder ahorrar pasos en tiempo y dinero, en los procesos de trámites para la exportación y permisos para realizar el mismo.

### **2.1.3. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y PROPUESTA DE PLAN DE EXPORTACIÓN DE CALZADO DE CUERO ELABORADO EN EL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PARA EL MERCADO VENEZOLANO.**

#### **AUTORES:**

KAREN ALEXANDRA AVENDAÑO FIGUEROA  
CRISTHIAN GABRIEL PEÑA TORRES

#### **INSTITUCIÓN:**

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DEL ECUADOR

El Ecuador ha sido considerando un país consumista pero en la actualidad se está impulsando a que se incrementen las exportaciones no solo de los productos tradicionales si no de los nos tradicionales como lo es el calzado, por lo que el sector del calzado y cuero ha ganado mercado local y se está impulsando internacionalmente pues nuestro cuero es de alta calidad y los zapatos son de finos acabados.

El cantón Guano de la provincia de Chimborazo, es uno de los centros de producción de calzado de país dotado de capacidad productiva.

Por otra parte Venezuela al pertenecer al mismo bloque sudamericano que nuestro país, al estar tan cerca compartimos mismas costumbres tradiciones y basándose en estudios de mercado se determina que es un mercado idóneo para el calzado de cuero ya que allí la demanda no es cubierta por la oferta venezolana convirtiéndose así en una oportunidad para este producto.

Conocer los diferentes aspectos teóricos que enmarcan una solución alternativa es el primer paso para emprender un estudio que permita determinar si dicha solución a la problemática que pueda ser encontrada en el mercado internacional, para posterior a esto se debe tener en cuenta la situación actual en la que se encuentra quienes invierten en el mercado, tanto la oferta como la demanda; así como los requisitos y las debidas regulaciones que se deben cumplir para hallar un entre las fuerzas comerciales.

### **2.1.3.1. Análisis**

Al realizar el respectivo análisis de esta tesis se toma como referencia que el comercio exterior durante décadas ha sido la base del desarrollo del mundo, pues el intercambio de bienes y servicios hace que los pueblos cubran necesidades que por sí mismo no lo pueden hacer y de esta manera puedan acceder a infinitos artículos que en muchos de los casos no se puedan producir en el interior de cada pueblo.

Otro dato importante que se resalta en este proyecto y se puede tomar con referencia es que el Ecuador es reconocido mundialmente por su calidad en sus artesanías, manufacturas y finos acabados; su cuero y su calzado es un sector que en los últimos años ha venido tomando fuerza gracias al impulso y medidas parancelarias del actual gobierno.

Hallar el punto de encuentro entre la demanda venezolana y la oferta guaneña de calzado de cuero es el eje principal pues de aquí se parte este trabajo investigativo, en el que se muestran las normativas que rigen al comercio internacional entre estos estados y se evidencia como el comercio exterior podría mejorar los niveles de ingresos en los ciudadanos guaneños y ecuatorianos.

### **2.1.3. Antecedentes Históricos**

#### **2.1.3.1. Reseña histórica**

#### **Empresa de Calzado Armandiny**

Calzado “Armandiny” es una empresa fundada hace 12 años por su actual propietario Lcdo. Armando Criollo, el mismo que en base a su experiencia en la fabricación del calzado fue superándose día a día, cada vez más involucrado con la moda y calidad del calzado, “Armandiny” pasa de ser una microempresa a una mediana empresa hace un par de años en base a la visión de sus Gerentes Propietarios Ing. Danilo Criollo y Sr. Iván Criollo, convirtiéndose en una empresa de prestigio a nivel local y nacional, brindando oportunidades de superación a sus empleados.

La empresa de calzado Armandiny acorde con las exigencias del mercado, opto por reemplazar en su línea de producción maquinaria obsoleta por maquinaria nueva y con tecnología de punta, con el objetivo de mejorar su productividad, calidad del producto y ser más competitiva a nivel nacional.

En la fabricación de calzado se pueden usar muchos tipos de materiales para la producir una amplia variedad de calzado incluyendo: sandalias zapatillas, botas de cuero, zapatos de taco alto para mujer, para hombre, así como una amplia variedad de zapatos casuales o informales para hombres, así como una amplia variedad de zapatos casuales o informales para hombres y mujeres. El beneficio que tiene una planta de poder producir una amplia gama de calzado de una gran variedad de materiales tales como cuero, cuero sintético, lona, nylon, así como PVC, PU.EVA, y caucho es especialmente la comercialización.

Ya que la necesidad de comprar calzado nunca decrecerá, debido al uso diario de estos y al aumento de los estándares de vida, significa que incrementara su demanda proporcionalmente a escala mundial. Esto por supuesto no es un secreto para las manufactureras de calzados.

En los últimos años la empresa de calzado Armandiny ha incrementado su línea de productos, pues está elaborando además de los zapatos, hermosas carteras y bolsos con diferentes motivos y diseños; a más de esto incursiono en el mercado internacional al importar maquinaria para la elaboración de calzado convirtiéndose en el distribuidor autorizado de los productos de la empresa española MIVER en el Ecuador.

La industrialización de las empresas manufactureras en el país ha crecido paulatinamente particularmente, la industria del calzado y la cual es uno de los sectores industriales que muestra mayores cambios en las últimas décadas. Actualmente se producen en el mundo unos 12 mil millones de pares al año, con un promedio de 2 pares por persona, considerando esto “Calzado Armandiny” ha innovado su planta de producción con tecnología de punta lo que ha causado una mayor producción pero a la vez un mayor riesgo para los trabajadores, mediante ésta investigación se observó que no contaban con un manual logístico integral pues todos los procesos de obtención y transformación del cuero lo realizan de forma empírica; y lo que se quiere conseguir con este manual de logística integral es ahorrar tiempo y recursos para conseguir más beneficios.

## **MISIÓN**

En “ARMANDINY” somos una empresa orientada a la calidad y productividad, donde brindamos, innovación, elegancia, protección, y comodidad a los pies, con el firme compromiso de beneficiar a la comunidad y la organización siempre manteniendo la protección al ambiente.

## **VISIÓN**

Hacer de “ARMANDINY” una empresa líder en la fabricación de calzado, con tecnología de punta la misma que nos permita ser amigable y responsable con el ambiente, con una diversificación de líneas de producto, con un alto contenido de confort y ser los líderes en brindar satisfacción a nuestros clientes.

## **Calzado**

Según la historia del calzado hace más de 15.000 años, el hombre protegió sus pies, tanto del frío como del calor, además del camino arenoso, rocoso, arcilloso, también del hielo, el cual le impedía trasladarse de un lugar a otro; y nace la necesidad de proteger sus pies, utilizando las ramas, hojas de árboles, después aprendió a cazar, utilizó un pedazo de piel animal, que el mismo había calzado, amarró a sus pies con algún cordel, sea este de árbol o de una tira de cuero.

El calzado siempre se distinguió en las clases sociales a través del tiempo, tanto para el hombre rico, como para el pobre, cuyos calzados se distinguieron mediante sus diseños, que eran decorados con adornos, que para algunos casos eran de oro, para otros plumas, etc.

A fines del siglo IV, fue la sandalia, el tipo de calzado que se impuso en el mundo, que llegó a sustituir a algún tipo de calzado rústico y duro. Los diseños y modelos de los primeros calzados no fueron cómodos, ni tampoco funcionales. En la corte europea se utilizan los primeros calzados en los siglos XIII y XIV. En los siglos XVI y XVII, el calzado tuvo una forma plana y que al ser utilizados presentaba dificultades al caminar. Hubo modelos con talones altos, al caminar lastimaban los tobillos del pie.

Los aborígenes de América utilizaron las alpargatas que fue un calzado muy conocido hasta nuestros días. La mayoría de los aborígenes de Centro y Sur América, fueron los caciques que utilizaban calzado, debido a que fueron gente de posición social alta, mientras que la gente del pueblo utilizaba las Husshuta, su elaboración consistía en cuero secado al sol, con tiras de cuero y cordones de telas.

Con la llegada de los españoles, las alpargatas se masifican por parte de los indígenas, que son elaboradas de tela, lona de tipo gruesa, este tipo de calzado podía ser lavada y secada inmediatamente.

Hasta los inicios del año 1800 el calzado era confeccionado, tanto el izquierdo como el derecho sin ninguna diferencia. A través del tiempo se pudo eliminar este tipo de diferencias y llegó el estándar para la confección de calzado.

Desde mediados del siglo XX con la aparición de la máquina de coser, la producción de calzado se desarrolla, también en los avances de la industria del caucho, plásticos y cueros sintéticos, han permitido diseñar y modelar calzados que se distinguen de las técnicas tradicionales.

A partir de la aplicación del modelo de sustitución de importaciones, para reemplazar los productos importados. En la década de los cincuenta, la utilización de los aranceles fue su principal objetivo para proteger la industria nacional. En la década de los sesenta, el país se caracterizó por alcanzar un excelente nivel artesanal, y fue la ciudad de Ambato donde se desarrolla la producción especialmente de calzado.

En la época de los años setenta, algunos talleres se transforman en empresas, debido a que la producción de calzado se industrializa. En los años ochenta y con la aparición de la globalización se producen cambios importantes en este sector, las empresas dedicadas a la producción de calzado, se insertan en el mercado internacional.

En los años noventa, ya con la globalización del comercio mundial en auge, el calzado importado es introducido en nuestro país, el cual ocasiona una destrucción a los talleres, empresa pequeña y las grandes industrias de calzado, debido que los precios de venta son por debajo de los costos nacionales de producción.

Después de dos décadas de estacionamiento, el sector manufacturero, en caso concreto el calzado, la actividad comienza a despegar, debido a las nuevas medidas aplicadas para la protección de la industria nacional.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

- **Proyecto**

El término proyecto proviene del latín proiectus y cuenta con diversas significaciones. Podría definirse a un proyecto como el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada.

Lo habitual es que el objetivo perseguido por el proyecto deba ser cumplido en un cierto periodo temporal definido con anterioridad y respetando un presupuesto: de lo contrario, se dirá que el proyecto ha fracasado. (Definicion.de, 2015)

- **Tipos de proyectos**

- **Proyectos sociales**

Son proyectos para lograr alguna obra que beneficie a la comunidad, pueden ser: Con pequeña subvención. El apoyo económico es poco y proviene del mismo equipo de investigación, es manejado por la comunidad que aprenden unos de otros el manejo de grupo, la ejecución y supervisión de proyectos, se reúnen para establecer reglas, ellos mismos administran sus fondos. Los funcionarios ayudan a la comunidad en su proyecto. (Deming, 1989)

- **Proyectos de investigación**

Tiene relaciones con la teoría existente en el tema y a su vez con el mundo empírico, de esta forma se planea lo que se pretende investigar. Sus partes son: planteamiento o formulación del problema, antecedentes, importancia o justificación del estudio, elementos teóricos que fundamenten la investigación, objetivos (generales y específicos), metodología, esquema o plan de trabajo, cronograma y referencias. (Deming, 1989)

- **Proyectos de inversión**

Están relacionadas con la empresa y la parte comercial los hay de varias clases:

- **Inversión privada:** consiste en crear un plan que permita obtener una rentabilidad económica a partir de la inversión de un capital.
- **Inversión pública:** El estado invierte recursos para lograr el bienestar social de una comunidad a la vez que beneficio económico.
- **Inversión social:** Se busca invertir bienes en el desarrollo exclusivamente social sin esperar remuneración económica, sino que los beneficios permanezcan después de acabado el proyecto. (Deming, 1989)

- **Proyectos de infraestructura**

Se invierte en obras civiles, se construye infraestructura que aporte beneficios económicos o sociales. (Deming, 1989)

- **Proyectos sociales**

Su único fin es mejorar la calidad de vida de una comunidad en sus necesidades básicas como salud, educación, empleo y vivienda. El proyecto pronostica y orienta una serie de actividades para conseguir unos determinados objetivos. Debe contener una descripción de lo que quiere conseguir, debe ser adaptado al entorno en que se piensa desarrollar, los recursos necesarios para desarrollarlo y el cronograma en el que se establece el plazo de su ejecución. (Deming, 1989)

- **Proyectos de desarrollo sostenible**

Es un proyecto social y económico de una comunidad que incluye ecología o del medio ambiente como un elemento importante tanto para mejorar la economía como para ser protegido durante un largo periodo. Este tipo de proyectos surgió en torno al deterioro en el medio ambiente y la intención de que la producción humana no lo impacte de forma negativa. También busca la participación equitativa de la sociedad en estos procesos. (Baldiviezo, 2006)

- **Logística**

La logística es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado (Thompson, Promonegocios.net , 2007)

- **Tipos de logística**

**Logística inversa** es la que se ocupa de la organización de los flujos de físicos y administrativos en relaciones comerciales relativas a la devolución. Supone la planificación, desarrollo y control eficiente y eficaz de todas las actividades necesarias para recoger un producto desde el punto de consumo y hasta el punto de origen para recuperar su valor (reparación, modificación, reciclaje, embalaje...) o destrucción. (Doctker, 2000)

**La logística de eventos** es un tipo de actividad centrada en gestionar los recursos de la manera más eficaz y eficiente para celebrar un evento. Los eventos pueden ser de muchos tipos como una exposición, una fiesta de aniversario, una expedición o un desfile. Para la celebración de un concierto musical al aire libre, algunos temas logísticos pueden ser el transporte de los instrumentos, la búsqueda de alojamiento para los músicos y el alquiler del local. (Doctker, 2000)

**La función logística**, es un concepto matemático que hace referencia a un tipo de función también llamada curva logística o curva en forma de 's'. Supone un modelo más completo que la función exponencial y se utiliza en el estudio de poblaciones de seres vivos. (Doctker, 2000)

**La logística integral** es la coordinación y gestión conjunta de los diversos ámbitos que se pueden distinguir en este ámbito: la logística de aprovisionamiento, producción, almacenaje y distribución. Su objetivo es una gestión óptima de los recursos, realizada de una forma eficaz y eficiente. En el ámbito empresarial, la logística integral permite una visión amplia de todo el proceso. (Doctker, 2000)

**Logística militar** En un área de del ámbito militar dedicada a la obtención, mantenimiento y suministro de material, personal y servicios relativos a este campo. Se puede definir como el conjunto de previsiones, cálculos y actividades de los servicios necesarios para que las Fuerzas Armadas puedan llevar a cabo sus objetivos. (Significados, 2015)

- **Consumidor**

Consumidor es la palabra con la que en el campo de la economía y el mercadeo se describe a aquel individuo que se beneficia de los servicios prestados por una compañía o adquiere los productos de esta a través de los diferentes mecanismos de intercambio de pagos y bienes disponibles en la sociedad (compra – venta). Un consumidor es aquel que consume, aquellas compañías destinadas a producir eso que el cliente adquiere tienen la tarea de crear estrategias para que dicho consumidor sea permanentemente fiel a la marca y variedad de opciones que presentan en productos y servicios. Los consumidores son el principal interés en las empresas que producen a mayor escala, la ganancia de estas dependen de un constante número de clientes consumidores los cuales siempre aportarán números positivos a la causa, con el fin de generar más producción y estabilidad en la empresa. (Gonzalez, 2014)

- **Administración de la Cadena de Suministros**

Administración de la Cadena de Suministros: La administración de la cadena de suministros (SCM, por sus siglas en inglés) es un término que ha surgido en los últimos años y que encierra la esencia de la logística integrada; incluso, va más allá de eso. El manejo de la cadena de suministros enfatiza las interacciones de la logística que tienen lugar entre las funciones de marketing, logística y producción en una empresa, y las interacciones que se llevan a cabo entre empresas independientes legalmente dentro del canal de flujo del producto. (Ballou, 2004)

- **Oferta**

Cuando se habla de oferta se hace referencia a la cantidad de bienes, productos o servicios que se ofrecen en un mercado bajo unas determinadas condiciones. El precio es una de las condiciones fundamentales que determina el nivel de oferta de un determinado bien en un mercado.

La relación entre el precio de un bien y la cantidad ofrecida de éste se puede ver gráficamente a través de la curva de oferta. La forma típica de esta curva se presenta a continuación.

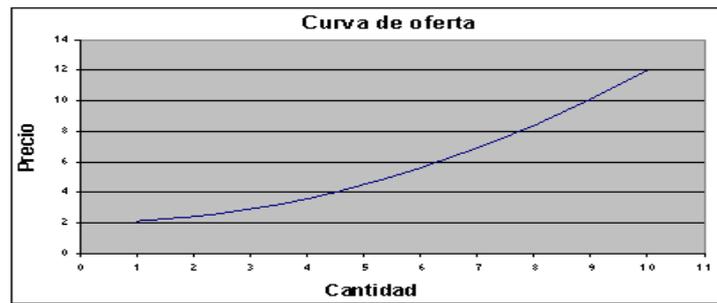
La pendiente de la curva de oferta, al igual que en la curva de demanda, es un punto importante a analizar. Esta pendiente determina cómo aumenta o disminuye la oferta ante una disminución o un aumento del precio del bien. Esta es la “elasticidad” de la curva de oferta. (Daniels, 2003)

La ley de la oferta establece que, ante un aumento en el precio de un bien, la oferta que exista de ese bien va a ser mayor; es decir, los productores de bienes y servicios tendrán un incentivo mayor para ofrecer sus productos en el mercado durante un periodo, puesto que obtendrán mayores ganancias al hacerlo.

En los mercados, los compradores reflejan sus deseos en la demanda y los vendedores buscan obtener ganancias al ofrecer productos que los consumidores o compradores estén buscando; es decir, que estén demandando. Esta demanda y oferta de mercancías actúan como fuerzas que permiten determinar los precios con los cuales se intercambian las mercancías.

Si asumimos que los dos gráficos anteriores corresponden a la curva de demanda y la curva de oferta de un mismo bien, podríamos superponer ambas curvas en un solo gráfico y encontrar que éstas se intersecan en un punto. Este punto es conocido como el punto de equilibrio del mercado para el bien bajo estudio. En este punto, tanto compradores como vendedores están de acuerdo en la cantidad que se compra o se vende, así como en el precio. (banrepcultural, 2015)

## Ilustración N° 1: Curva de la Oferta



**Fuente:** (banrepcultural, 2015)

**Año:** 2015

- **Demanda**

Cuando se habla de demanda, se refiere uno a la cantidad de bienes o servicios que se solicitan o se desean en un determinado mercado de una economía a un precio específico.

La demanda que una persona, una familia, una empresa o un consumidor en general tiene de un determinado producto o servicio puede estar influenciada por un gran número de factores que determinarán la cantidad de producto solicitado o demandado o, incluso, si éste tiene demanda o no.

Algunos de estos factores son las preferencias del consumidor, sus hábitos, la información que éste tiene sobre el producto o servicio por el cual se muestra interesado, el tipo de bien en consideración y el poder de compra; es decir, la capacidad económica del consumidor para pagar por el producto o servicio, la utilidad o bienestar que el bien o servicio le produzca, el precio, la existencia de un bien complementario o sustituto entre otros. Es importante aclarar que estos factores no son estáticos, pues pueden cambiar a través del tiempo o en un momento determinado. (Peris, 2008)

En el análisis económico se tiende a simplificar este panorama manteniendo en niveles constantes todos los factores con excepción del precio; de esta forma, se establece una relación entre el precio y la cantidad demandada de un producto o servicio. Esta relación se conoce como la curva de demanda. La forma típica de esta curva se presenta a continuación.

La pendiente de la curva es un punto importante que se debe analizar. Esta pendiente determina cómo aumenta o disminuye la demanda ante una disminución o un aumento del precio. Este concepto se denomina la “elasticidad” de la curva de demanda.

En general, la ley de la demanda indica que existe una relación inversa entre el precio y la cantidad demandada de un bien durante un cierto periodo; es decir, si el precio de un bien aumenta, la demanda por éste disminuye; por el contrario, si el precio del bien disminuye, la demanda tenderá a subir (existen excepciones a esta ley, dependiendo del bien del que se esté hablando). (banrepcultural, 2015)

### Ilustración N° 2: Curva de la Demanda



Fuente: (banrepcultural, 2015)  
Año: 2015

- **Proyecto logístico**

Todo Proyecto Logístico requiere de una planificación específica, cumpliendo una serie de pasos y la aplicación de una metodología de análisis y evaluación, por lo que ofrecemos a nuestros clientes un planteamiento integral, coordinando y controlando una adecuada ejecución. (Diasa Container Line, s.f.)

- **Manual**

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. (Kellog, 2010)

- **Exportación**

Las exportaciones en economía hacen referencia a cualquier bien o servicio vendido o enviado con fines comerciales a un país extranjero. En otras palabras, la exportación es el tráfico de bienes y servicios propios de un país con el fin de ser usados o consumidos en otro país. Este tráfico puede generar numerosos y variados fenómenos fiscales dado que, cualquier producto enviado más allá de las fronteras de un país, está sometido a diversas legislaciones y puede estar sometido a acuerdos específicos que dan lugar a condiciones concretas según el país de destino (efxto, 2014)

- **Proceso de exportación**

Se refiere a los procedimientos que se deben realizar para el envío legal de mercancías nacionales o nacionalizadas, para su uso o consumo en el exterior amparado por alguna destinación aduanera. Se especifican las condiciones requeridas para llevar a cabo el pre-stacking o recepción de la carga en forma óptima. (Iquique Terminal Internacional S.A. , 2015)

- **Incoterms**

Las reglas sobre el uso de términos nacionales e internacionales Incoterms 2010 de la Cámara de Comercio Internacional, facilitan el proceso de las negociaciones globales, los mismos definen obligaciones y derechos del comprador y vendedor, describen las tareas, costos y riesgos que implica la entrega de mercancía de la empresa vendedora a la compradora, siempre y cuando el Incoterm 2010 se encuentre establecido en el contrato de compraventa. (Peruzzoti, 2008)

Clasificación de las reglas Incoterms 2010

Reglas para cualquier modo o modos de transporte

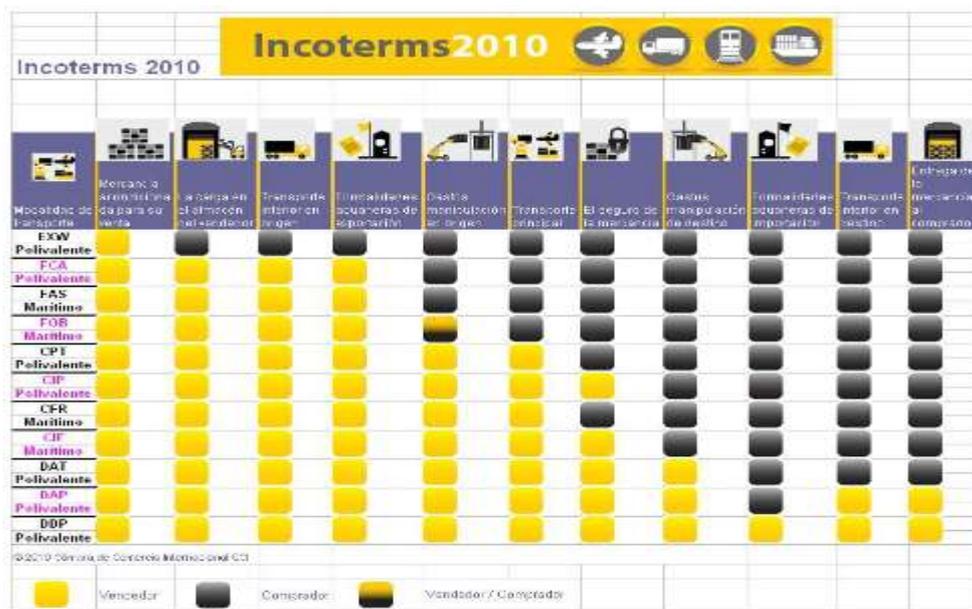
- EXW (En Fábrica)
- FCA (Franco Porteador)
- CPT (Transporte Pagado Hasta)

- CIP (Transporte y Seguro Pagado Hasta)
- DAT (Entregada en Terminal)
- DAP (Entregada en Lugar)
- DDP (Entregada Derechos Pagados)

Reglas para transporte marítimo y vías navegables interiores

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

Ilustración N° 3: Incoterms 2010



Fuente: PRO ECUADOR  
Año: 2015

Las modalidades de transporte a las que hace referencia el gráfico comprende dos divisiones: Marítimo: El cual se refiere únicamente al transporte por mar o vías navegables. Polivalente: El cual refiere a los diversos medios de transporte, tal como aéreo, terrestre o marítimo. (PRO ECUADOR, s.f.)

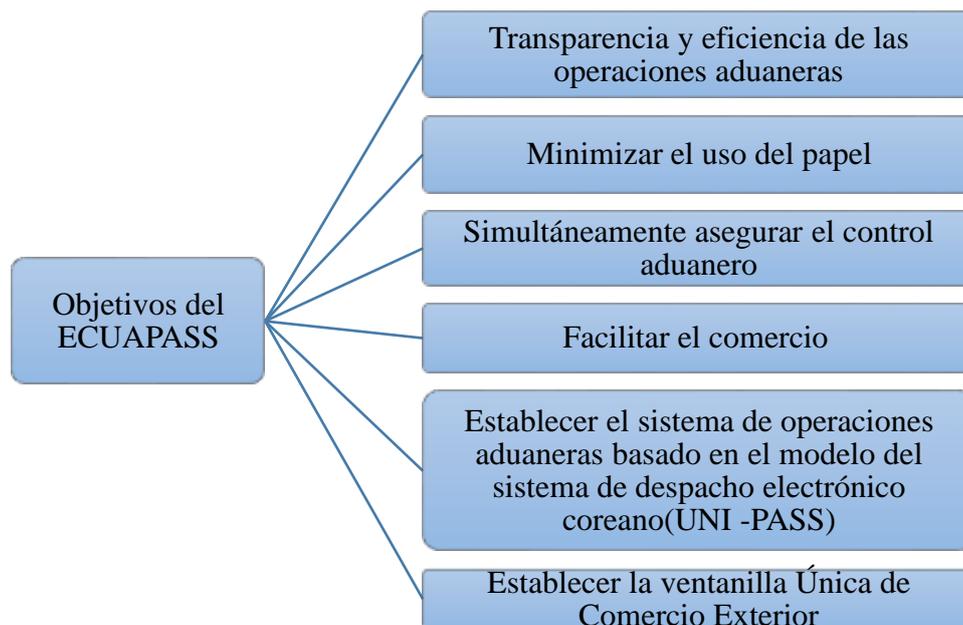
- **Tiempo de tránsito**

El tiempo de entrega (en tránsito) se refiere por lo general al tiempo promedio de entrega que le toma a un envío desplazarse desde su punto de origen a su destino. Los distintos modos de transportación varían según la posibilidad de proporcionar una conexión directa entre los puntos de origen y destino. (Ballou, 2004)

- **Ecuapass**

Es el nuevo sistema aduanero del país, que permitirá a todos los Operadores Comercio Exterior realizar sus operaciones aduaneras de importación y exportación. Este sistema fue puesto en marcha desde el 22 de Octubre de este año. (PRO ECUADOR, 2012)

**Gráfico N° 1: Objetivos del ECUAPASS**



**Fuente:** Comunidad.todocomercioexterior.com.ec

**Elaborador por:** Autoras

**Objetivo del Ecuapass**

- Generar transparencia y eficiencia de las operaciones aduaneras • Minimizar el uso de papel
- Asegurar simultáneamente el control aduanero y facilitar el comercio
- Establecer la Ventanilla Única de Comercio Exterior (PRO ECUADOR, 2012)
- **Módulos que conforman el Ecuapass**

El ECUAPASS está conformado por diez (10) módulos articulados que permiten realizar todo trámite aduanero. A continuación descripción de los mismos:

•**Portal de Comercio Exterior y Ventanilla Única Ecuatoriana.**- En este módulo se realizarán la generación de la Declaración Juramentada de Origen DJO, Certificado de Origen CO y todo tipo de licencia de importación, registro sanitario, permiso y otros documentos de acompañamiento.

• **Procesos de Importaciones y Exportaciones (Despacho y Carga).**- En estos módulos se generarán todo tipo de declaración de importación y exportación de productos. (Entiéndase todos los regímenes aduaneros)

•**Control Posterior.**- Este módulo es manejado exclusivamente por el área de “Control Posterior” de la Aduana, que consiste en el control post nacionalización de mercancías, basados en variables pre establecidas.

•**Gestión de Litigios Aduaneros.**- En este módulo se gestionarán todos los actos administrativos que los operadores de comercio exterior interpongan ante Aduana.

•**Data Warehouse.**- Este módulo almacenará la base de datos y será administrada por parte de Aduana.

•**Devolución Condicionada de Tributos.**- En este módulo se gestionará la solicitud de los operadores de comercio exterior de devolución de tributos al comercio exterior.

•**Sistema de Alerta Temprana.**- Este módulo, que será administrado por Aduana, monitoreará el funcionamiento del sistema ECUAPASS, permitiendo enviar alertas cuando se generen fallas en los procesos pre establecidos en el sistema o un aplicativo no se cumpla.

•**Gestión de Riesgos (Incluye la Gestión Avanzada).**- Este módulo, que será administrado por la Aduana, manejará los perfiladores de riesgo del ECUAPASS.

•**Gestión del Conocimiento.**- En este módulo encontrarán todos los manuales de procedimientos y demás documentación relacionada a los procedimientos implementados en el ECUAPASS (biblioteca aduanera).

•**Sistema de Manejo de Pistas de Auditoria.**- Este módulo permitirá realizar el seguimiento de los procesos aduaneros (trazabilidad). (PRO ECUADOR, 2012)

#### • **Declaración aduanera de Exportación**

Es un formulario en el que se registraran las exportaciones que cualquier persona desee realizar, La Exportación se debe presentar en el distrito aduanero donde se formaliza la

exportación junto con los documentos de acompañamiento y soporte que sean necesarios para dicha exportación –

Con la implementación del nuevo sistema ECUAPASS para el proceso de Exportación se elimina la Orden de Embarque (15), solo deberá realizarse la Declaración Aduanera de Exportación (DAE 40)

Con el sistema SICE la Declaración de Exportación se presentaba después de la salida de las mercancías del aeropuerto o puerto. La DAE con el sistema ECUAPASS establece que el primer paso para realizar la Declaración de Exportación es la presentación de la DAE.

Con el Anterior sistema no se llevaba a cabo el aforo de la Mercancía que sería exportada, Con el Sistema ECUAPASS una vez que la mercancía haya ingresado al Depósito temporal se procederá al Aforo de la Mercancía.

La presentación del Manifiesto era el paso siguiente en el sistema SICE después de salida la mercancía, con el sistema ECUAPASS Luego del Aforo respectivo se procede a la Salida de la Mercancía y por paso Final se realiza la presentación del Manifiesto. (Proaño, 2012)

- **Firma electrónica**

Es la equivalencia digital de la firma manuscrita, tiene la misma validez legal y se encuentra amparada por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

Desde el punto de vista técnico, la firma es un conjunto de datos digitales que se añaden a un archivo digital y que se obtienen del cifrado del mismo mediante programas computacionales.

La firma digital permite la transacción segura de documentos y operaciones en aplicaciones computacionales garantizando los siguientes aspectos:

- Identidad, reconoce unívocamente a un emisor como autor del mensaje.
- Integridad, el documento no puede ser alterado de forma alguna durante la transmisión.

- No repudio, el emisor no puede negar en ningún caso que un documento no fue firmado.
- Confidencialidad, solo las partes puedan leer el documento (si fuera el caso).
- Formatos básicos para Firma

Los formatos principales para firma electrónica son los siguientes:

- PKCS#7 / CMS.
- Firma XML
- PDF (PKCS#7) (Secretaría Nacional de la Administración Pública, s.f.)
- **Uso de la firma electrónica**

Con la firma electrónica pueden realizarse diferentes tipos de transacciones a través de la Internet sin necesidad de desplazarse, ni hacer filas de forma que los trámites públicos se agilitan aumentando la transparencia, lo que se traduce en ahorros significativos de tiempo y dinero. Las aplicaciones de la firma digital son diversas. Se cita algunas de ejemplo a continuación:

- Compras públicas
- Trámites ciudadanos (Gobierno electrónico)
- Gestión documental
- Operaciones bancarias
- Dinero (pago) electrónico
- Balances electrónicos
- Trámites judiciales y notariales
- Comercio electrónico
- Facturación electrónica (Secretaría Nacional de la Administración Pública, s.f.)

- **Certificado de origen**

Documento que certifica el país de origen de la mercancía que en él se detalla, es decir, acredita que la mercancía ha sido fabricada en ese país. Se utiliza sólo para exportaciones e importaciones con países extracomunitarios, de tal forma que los productos puedan acogerse a los regímenes preferenciales y a la aplicación de los aranceles que les corresponden. (PRO ECUADOR, 2013)

El Certificado de Origen debe ser llenado cuidadosamente, pues un error puede significar su nulidad en el país de destino, con importantes consecuencias para los distintos operadores que intervienen, tanto de naturaleza comercial como administrativa, e incluso penal.

La calificación del origen de una mercancía como originaria del Ecuador, responde a las siguientes reglas generales:

- Mercancías totalmente obtenidas que comprenden los productos de los reinos mineral, vegetal y animal y aquellos manufacturados totalmente a partir de estos en territorio ecuatoriano.
- Elaboración de productos con insumos de los países signatarios de un acuerdo donde califican como originaria las mercancías que son manufacturadas íntegramente con insumos, materias primas, partes y piezas de los países signatarios del Acuerdo y no contienen ningún insumo importado desde otro origen.
- Productos elaborados con insumos no originarios, siempre que cumplan con:
  - Cambio Arancelario.
  - Valor de Contenido Regional.
  - Porcentaje de Insumos No Originarios Máximos permitidos.

Por último, el producto originario a exportar, debe ser directamente remitido desde territorio ecuatoriano hacia el país importador e integrante del acuerdo SGP, ATPDEA, CAN, ALADI, CAN-MERCOSUR, para poder acogerse a la preferencia arancelaria (expedición directa). Sólo se permiten operaciones de trasbordo o aquellas necesarias para la buena conservación de las mercancías; siempre y cuando se mantengan bajo la vigilancia de la autoridad aduanera competente. (SANCHEZ, 2013)

- **Entidades que emiten el Certificado de Origen**

MIPRO: Quito, Guayaquil, Manta: SGP, ATPDEA

MIPRO: Cuenca Y Ambato: SGP, ATPDEA, CAN, ALADI, MERCOSUR. (SANCHEZ, 2013)

- **Acuerdos Comerciales**

Un acuerdo comercial es un pacto o negociación entre dos o más países con el objetivo de armonizar intereses en materia de comercio e incrementar los intercambios entre las partes firmantes. El acuerdo comercial puede ser más o menos complejo, dependiendo de si los países firmantes deciden o no delegar parte de su soberanía a un organismo supranacional y someterse a su control en materia de política económica, incluida la política comercial. En caso de que haya algún tipo de cesión de soberanía hablaríamos de integración económica (Galindo Martín, 2008)

- **Cuero**

El cuero es el pellejo que cubre la carne de los animales. El término, que tiene su origen en el latín corium, también permite nombrar a dicho pellejo después de curtido y tratado para diversos usos. (definicion.de, s.f.)

- **Optimización**

La optimización de recursos no se refiere ahorrar o suprimir, se define como la mejor forma de realizar una actividad. En el mundo empresarial la optimización de los recursos tiene que ver con la eficiencia (que utilicemos los recursos de la mejor forma posible, obteniendo los mayores beneficios con los mínimos costes). La eficiencia tiene una estrecha relación con la eficacia (ya que esta hace énfasis en los resultados, lograr objetivos, crear valores) para optimizar recursos no tendría que ser solo eficiente sino que también ser eficaz. (Granada, 2012)

- **Recursos Económicos**

Los recursos económicos son los bienes y servicios disponibles para las personas y empresas y que se utilizan para producir productos de valor para el consumidor. Los recursos económicos clásicos son la tierra, el trabajo y el capital. La iniciativa empresarial también se considera como un recurso económico porque los individuos son los responsables de la creación de empresas y de movilizar los recursos económicos en el entorno empresarial. Estos recursos económicos son también conocidos como factores de producción. Los factores de producción describen la función que realiza cada uno de los recursos en el entorno empresarial. (Osmond Vitez, 2015)

- **Trazabilidad del producto**

La trazabilidad de producto consiste en un conjunto de medidas, acciones y procedimientos que permiten registrar e identificar cada producto desde su origen hasta su destino final. Es decir, es “la posibilidad de encontrar y seguir el rastro, a través de todas las etapas de producción, transformación y distribución de un determinado producto”. (Quadralia )

- **Canal de distribución**

Los canales de distribución son la vía o conducto por el que los productos y/o servicios llegan a su destino final de consumo o uso, por lo cual, incluyen una red de organizaciones que de forma independiente y organizada realizan todas las funciones requeridas para enlazar a productores con consumidores finales o usuarios industriales (Thompson, Promonegocios.net, 2009)

- **Comercialización**

La Comercialización es la actividad como tal que se realiza en el comercio. Es el intercambio o “Trueque” que se aplica cuando una persona quiere adquirir un producto y a cambio entrega una cantidad de dinero impuesta. Es todo ese conjunto de actividades que pueden llegar a tener un complejo procedimiento, todo depende de la magnitud de la transacción. (Orozco, 2011)

- **Flujo Grama**

El flujo grama o diagrama de flujo consiste en representar de manera gráfica el manual de procesos de cada dependencia o departamentos de la empresa para de esta manera hacer más rápida la búsqueda, comparación de datos y elaboración de actividades cuando se presente una auditoría o una simple inspección por parte de las áreas administrativas. Según Idalberto Chiavenato "El flujo grama o diagrama de flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples". (Galán, 2009)

- **Tipos de flujo gramas**

- **Formato Vertical:** En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito. (Rojas, 2011)

- **Formato Horizontal:** En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.

- **Formato Panorámico:** El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápidamente que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.

- **Formato Arquitectónico:** Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujo gramas es eminentemente descriptivo, mientras que los últimos son fundamentalmente representativos. (Sanajeb, 2009)

### **2.3. IDEA A DEFENDER**

El diseño del manual Logístico de exportación de zapatos casuales para damas, fortalecerá la comercialización en el mercado de San José de Costa Rica desde la empresa de Calzado “Armandiny”.

### **2.4. VARIABLES**

#### **2.4.1. Variable independiente**

Logístico Integral de zapatos casuales para damas la Empresa de Calzado “Armandiny”

#### **2.4.2. Variable dependiente**

Exportación de zapatos casuales para damas, dirigido al mercado de San José de Costa periodo 2015 – 2016.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación a realizar recolectará información que ayude a la empresa “Armandiny” a identificar su situación actual, la cual será la base fundamental para determinar la factibilidad del proyecto; esto se realizará a través de los diferentes métodos de investigación (Behar, 2008)

#### **3.1.1. Investigación Bibliográfica**

Se utilizará esta investigación debido a que nos proporcionará la información conceptual básica para poner en marcha el estudio, mediante libros, revistas, guías, archivos e internet, la cual ayudará a una comprensión total del tema y al desarrollo investigativo del mismo. (R, 2010)

#### **3.1.2. Investigación de Campo**

Este tipo de investigación ayuda a la recopilación de información relevante, pues los datos serán obtenidos en el sitio donde se realiza el proceso de elaboración de calzado de damas. Con la recolección directa de la realidad de la información se determina fuentes principales que proporcionarán datos exactos y verdaderos, los mismos que efectivizará la realización del Proyecto.

#### **3.1.3. Investigación de Observación Externa**

Esta investigación se utilizará con el propósito de obtener la máxima objetividad y veracidad posible al momento de recopilar la información sobre la comercialización del calzado de damas hacia el exterior pues al permanecer como un espectador pasivo del

proceso logístico y manteniéndose al margen del fenómeno se logrará la obtención de información veraz.

## **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Investigación No Experimental**

Este tipo de investigación se aplicará en el proyecto debido a que nos basaremos en la observación de datos ya existentes, para a través de estos encontrar las causas y efectos del problema.

#### **3.2.1.1. Niveles de Investigación**

La investigación se llevará de una manera descriptiva y explicativa, un estudio combinado debido a las variables a estudiar.

#### **3.2.1.2. Investigación Exploratoria**

Se dice que es exploratoria pues el estudio a darse tiene pocos antecedentes en cuanto a un modelo teórico o a su aplicación, debido a que no se han realizado algún proyecto logístico de exportación de calzado casual para damas en otras ocasiones, para lo que es necesario recopilar información de tipo teórico y práctico, y de esta manera el proyecto podrá servir de base para la realización de nuevas investigaciones dentro o fuera de la empresa.

#### **3.2.1.3. Investigación Descriptiva**

También podemos denominarlo un estudio descriptivo pues identifica elementos, características del problema de investigación, caracteriza los hechos por los cuales se identifica el objeto de la investigación, y describe los pasos que comprenden el proceso de exportación y los resultados de la investigación serán base para la formulación de nuevas ideas a defender a partir de las cuales se inicia un conocimiento explicativo.

### **3.3. ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.3.1. Estudio Cualitativos**

El análisis de las cualidades de la investigación se las realizará mediante reuniones con personal administrativo, producción y clientes, para realizar lluvia de ideas y así conocer a través de que métodos recaudaremos la información para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

#### **3.3.2. Estudio Cuantitativo**

La investigación de campo será indispensable para la obtención de información cuantificable la cual se llevará a efecto a través de encuestas a personal administrativo, producción y clientes, quienes proporcionarán información sobre la efectividad del proceso de elaboración de calzado casual para damas, las mismas que nos permitirá obtener información sobre tiempos, atención al cliente, cobros, frecuencia de compra, información esencial para la toma de decisiones y medición de resultados

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Universo**

El universo será la empresa de Calzado “Armandiny” la cual está ubicada en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato en las calles Antonio Clavijo y Oscar Efrén Reyes.

#### **3.4.2. Población**

La población está conformada por personal administrativo, producción y clientes, de la empresa de Calzado “Armandiny” en su totalidad.

### **3.4.3. Tipo de Muestreo**

El muestreo que utilizamos en esta investigación es el muestreo no probabilístico en el cual se encuentra el muestreo por conveniencia

#### **3.4.3.1. Muestreo por Conveniencia**

Se utiliza esta técnica debido a que el grupo de estudio es relativamente pequeño y está al alcance del investigador, por lo que se tomará como entrevistados al personal administrativo, producción, también se realizará encuestas a los clientes, con el fin de obtener información real y verídica de los informantes directos quienes son los conocedores de los procesos que se dan para la exportación de calzado casual para damas.

#### **3.4.3.2. Muestra**

- Gerente general
- Contadora
- Jefe de producción
- Jefe de ventas
- Clientes potenciales

### **3.5. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.5.1. Fuentes de Datos Primarias**

Las fuentes primarias se recolectan específicamente con el fin de satisfacer necesidades inmediatas de la investigación y esto se realiza a través del trabajo de campo como lo son las encuestas, entrevistas y observaciones que se realizarán al personal de la empresa.

### **3.5.2. Fuentes de Datos Secundarias**

Las fuentes de datos secundarias son aquellas publicadas con anterioridad y recolectados con propósitos diferentes a los de las fuentes primarias antes mencionadas como son la información bibliográfica como son libros, internet, estudios realizados anteriormente necesarios para el cumplimiento de objetivos.

### **3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Una vez realizada la observación, entrevistas y encuestas, los datos recolectados serán analizados de manera crítica para obtener información veraz, que a través del análisis del investigador ayudará a la realización del proyecto.

### **3.7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Será necesario un análisis de la información recopilada a través de las diferentes técnicas a utilizar, permitiendo hacer una interpretación lógica y contrastando con el marco teórico los datos obtenidos y así plasmar objetivamente conclusiones y recomendaciones.

### **3.8. ENTREVISTA HECHA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA DE CALZADO ARMANDINY**

**¿Sabe usted de que se trata un proceso logístico?**

Si, conozco teóricamente de que se trata un proceso logístico pero técnicamente no usamos con precisión pues no tenemos los conocimientos necesarios para hacerlo, aunque por lo que se es muy importante pues el objetivo es optimizar tiempos y recursos.

**¿Conoce usted sobre los procesos de exportación?**

De los procesos de exportación la verdad no los conozco, entonces en eso si necesitaríamos ayuda para no cometer errores y sacar los beneficios al máximo.

**¿Considera necesario la aplicación de un proyecto logístico integral de exportación de calzado para la organización de dichos procesos?**

Claro ya que de esta manera conoceré todo lo que tengo que hacer para realizar correctamente la exportación o si se cumplen todos los objetivos las exportaciones en las que estamos muy interesados y por desconocimiento de los procesos no lo hemos realizado aun.

**¿Posee información sobre el consumo de zapatos de cuero en el mercado de Costa Rica?**

Si, ya que nuestros vendedores nos han comentado que es un mercado sin aun explotar en el ámbito de los productos en cuero, ya que el cuero extranjero es muy apetecido en Costa Rica ya que en aquel país su cuero es de muy mala calidad porque la piel del ganado es muy mal cuidado y maltratado con alambres de púas que sirven para arriar al ganado y otras formas más.

**¿Considera que el nivel de ventas de la fábrica aumentara si se exporta su producto?**

Claro, ese es el objetivo al empezar cualquier proyecto y más aún el de exportación. Estamos confiado que este proyecto nos ayude a conocer los pasos concretos que debemos cumplir para realizar este proyecto correctamente y optimizar tiempos y recursos.

**¿Usted cree que La maquinaria con la que cuenta la Empresa de Calzado Armandiny es apta para aumentar su producción?**

Por supuesto ya que en la actualidad se produce diariamente 200 pares diarios y solo usamos su capacidad al 50%, entonces esto quiere decir que la empresa tiene la capacidad de fabricar 400% pares diarios que sería suficiente para abastecer a nuestros clientes nacionales y extranjero

### 3.9. ENCUESTA

#### Pregunta 1

¿Tiene usted conocimientos sobre los procesos que son necesarios para la producción de calzado?

**Tabla N°1: Conocimiento sobre los procesos necesarios para la producción de calzado**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	97%
NO	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 2: Conocimiento sobre los procesos necesarios para la producción de calzado**



Fuente: Tabla N°1 (Conocimiento sobre los procesos necesarios para la producción de calzado)

Elaborado por: Las Autoras

- **Análisis**

Con respecto a la primera pregunta el 97% de los encuestados respondieron que SI tienen conocimiento sobre los procesos que son necesarios para la producción de calzado mientras que el 3% restante dijo que no los tenía.

- **Interpretación**

Es evidente que un gran porcentaje ya casi alcanzando su totalidad conoce de los procesos que son necesarios para elaborar el calzado, notándose que fueron encuestados los trabajadores de todas las áreas de la empresa de Calzado Armandiny pero el 3% restante no los conoce.

## Pregunta 2

¿Cree usted que existen falencias dentro de la producción de calzado?

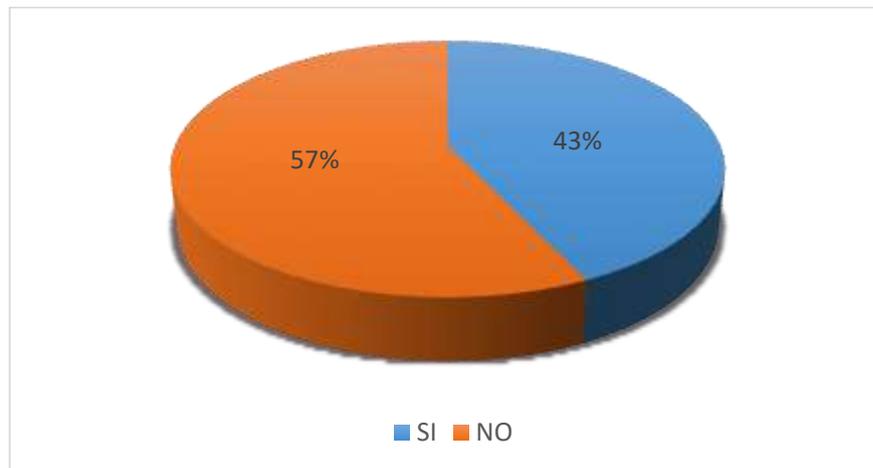
**Tabla N° 2: Falencias dentro de la producción de calzado**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	43%
NO	17	57%
TOTAL	30	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 3: Falencias dentro de la producción de calzado**



Fuente: Tabla N° 2 (Falencias dentro de la producción de calzado)

Elaborado por: Las Autoras

- **Análisis**

En la segunda pregunta el 43% de los encuestado dijeron que si existen falencias dentro de la producción de calzado mientras que el 57% manifestó que no existe ninguna falencia dentro de la producción de calzados.

- **Interpretación**

La mayoría de trabajadores dice que no existen falencias en la producción de calzado pero se debe notar que un porcentaje también representativo menciona que si existen falencias en este proceso como lo son falta de materia o demora en este proceso por parte de los trabajadores

### Pregunta 3

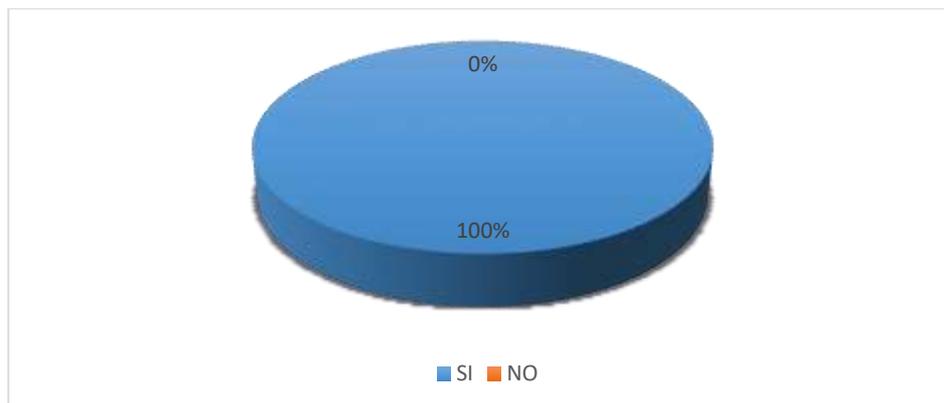
¿Cree usted que el calzado Armandiny sea adecuado para competir en el mercado extranjero?

**Tabla N° 3: El calzado Armandiny es el adecuado para competir en el mercado extranjero**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 4: El calzado Armandiny es el adecuado para competir en el mercado extranjero**



Fuente: Tabla N° 3 (El calzado es el adecuado para competir en el mercado extranjero)  
Elaborado por: Las Autoras

- **Análisis**

En la tercera pregunta, el 100% de los encuestados dijeron que el calzado Armandiny es adecuado para competir en el mercado extranjero.

- **Interpretación**

Al conocer todos los empleados que fueron encuestados la calidad de Calzado Armandiny y su distinción, coinciden que el producto es capaz de y apto para competir en el mercado extranjero.

#### Pregunta 4

¿Considera una oportunidad para que crezca la Empresa de Calzado Armandiny, la exportación de calzado para damas?

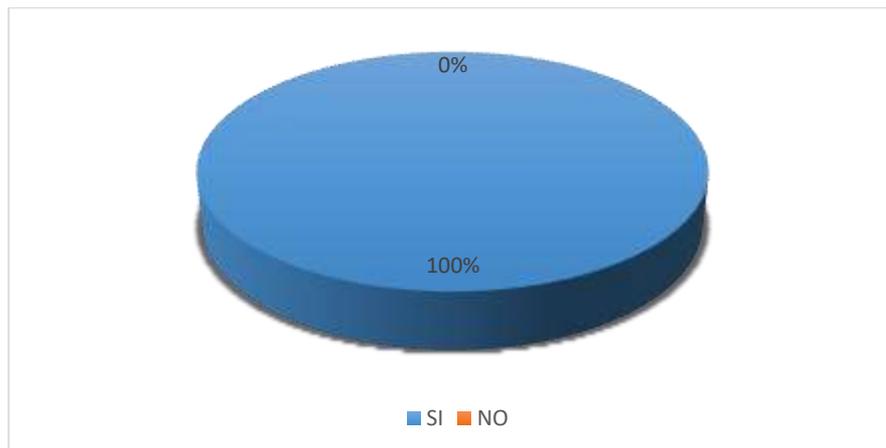
**Tabla N° 4: Oportunidad para que crezca la Empresa de Calzado Armandiny con la exportación de calzado para damas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 5: Oportunidad para que crezca la Empresa de Calzado Armandiny, con la exportación de calzado para damas**



Fuente: Tabla N° 4 (Oportunidad para que crezca la Empresa de Calzado Armandiny, con la exportación de calzado para damas)

Elaborado por: Las Autoras

- **Análisis**

En la cuarta pregunta el 100% de los encuestados coinciden en estar de acuerdo con que es una oportunidad para que la empresa crezca que la empresa exporta su calzado para damas.

- **Interpretación**

Entonces todos los encuestados están convencidos que la exportación de los zapatos se convertirá en una oportunidad de crecimiento y expansión para la empresa pues con exportación de calzado para damas

### Pregunta 5'

¿Considera necesario el uso de un manual en el que pueda guiar su trabajo en la producción de los zapatos?

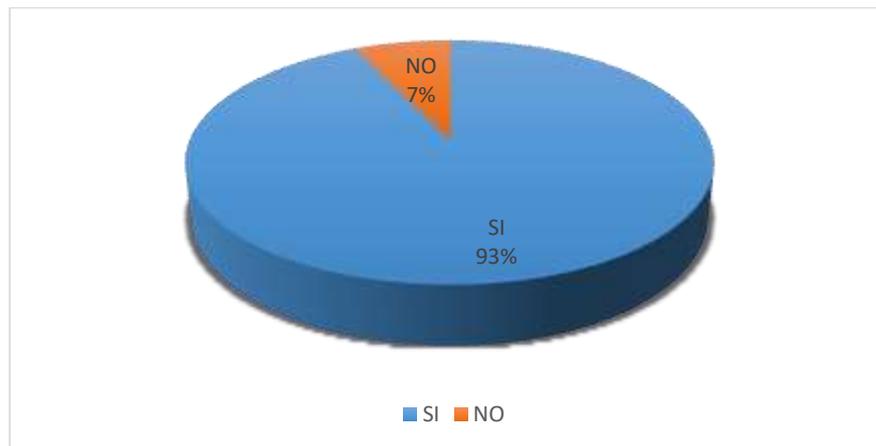
**Tabla N° 5: Uso de un manual en el que pueda guiar su trabajo en la producción de los zapatos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	93%
NO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 6: Uso de un manual en el que pueda guiar su trabajo en la producción de los zapatos**



Fuente: Tabla N° 5 (Uso de un manual en el que pueda guiar su trabajo en la producción de los zapatos)

Elaborado por: Las Autoras

- **Análisis**

El 93% de los señores encuestados opinan que es necesario tener un manual para guiar sus actividades mientras que el 7% cree que no es necesario el uso de este.

- **Interpretación**

En la pregunta número cinco es claro que los encuestados que son a su vez los empleados de la empresa de Calzado Armandiny están de acuerdo con que sería muy útil la existencia y por ende el uso de un manual para guiar sus actividades en la empresa.

### Pregunta 6

¿Piensa usted que se debe implementar un manual de procedimientos para la exportación de los zapatos?

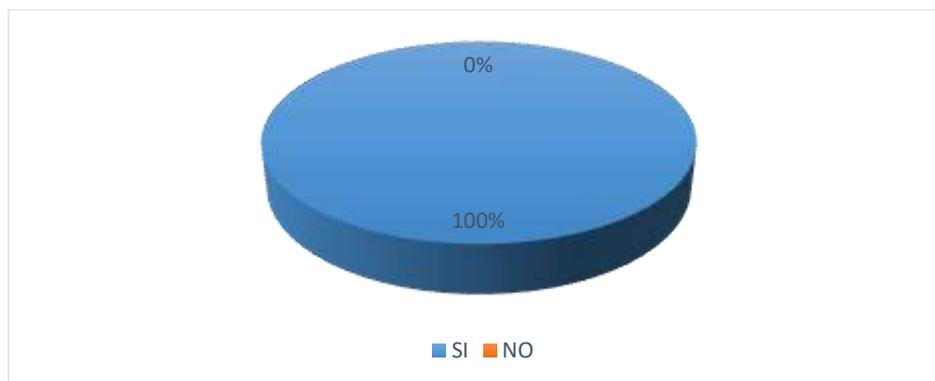
**Tabla N° 6: Se debe implementar un manual de procedimientos para la exportación de los zapatos**

Alternativa	Frecuencia	porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 7: Se debe implementar un manual de procedimientos para la exportación de los zapatos**



Fuente: Tabla N°6 (Implantación un manual de procedimientos para la exportación de los zapatos)

Elaborado por: Las Autoras

- **Análisis**

En la sexta pregunta el 100% de las respuestas dicen que es necesario usar un manual de procedimientos para la exportación de los zapatos.

- **Interpretación**

Es evidente que todo el personal está de acuerdo con que sería muy útil implementar un manual de procedimientos para realizar el proceso de exportación de los zapatos Armandiny que abarcaría desde la transformación de la metería prima en producto final.

### Pregunta 7

¿Cuál cree que sea el resultado al usar un manual logístico integral en su trabajo?

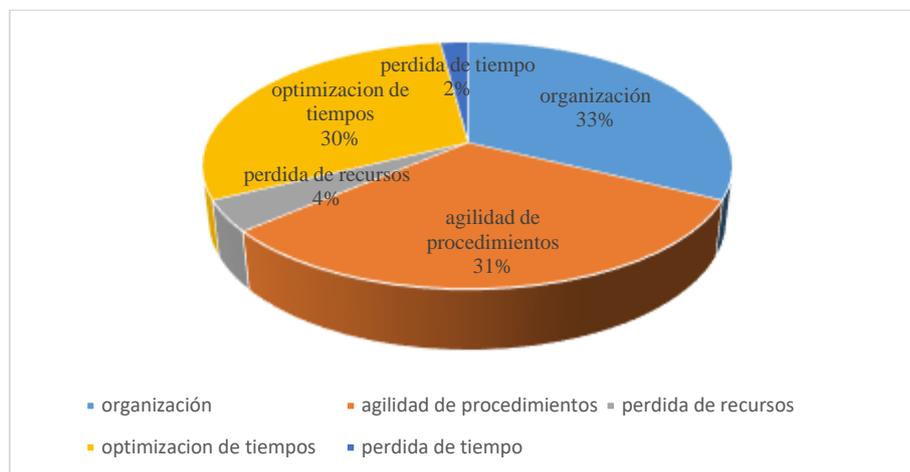
**Tabla N° 7: Resultado al usar un manual logístico integral en su trabajo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>Organización</b>	30	32%
<b>Agilidad de procedimientos</b>	29	31%
<b>Pérdida de recursos</b>	4	4%
<b>Optimización de tiempos</b>	28	30%
<b>Pérdida de tiempo</b>	2	2%
<b>Total</b>	93	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 8: Resultado al usar un manual logístico integral en su trabajo**



Fuente: Tabla N° 8 (Resultado al usar un manual logístico integral en su trabajo)

Elaborado por: Las Autoras

- **Análisis**

Con respecto a esta pregunta se observa que el 33% de los encuestados responden que el resultado al usar el manual logístico integral en su trabajo será que habrá organización mientras el 31% dice que provocara agilidad en los procedimientos, el 30% dice que se obtendrá mejor optimización del tiempo pero el 4% piensa que es una pérdida de recursos y el 2% que sería una pérdida de tiempo.

- **Interpretación**

La mayoría de encuestados se muestran optimistas en los resultados del uso de un manual logístico integral el cual les ayudara a organizar de mejor manera su trabajo, además que agilizará los procesos y optimizará el tiempo de trabajo

## **CAPITULO IV: PROPUESTA**

### **4.1. ANÁLISIS DEL MERCADO DESTINO**

#### **Análisis del mercado de Costa Rica**

La empresa de Calzado Armandiny vio en Costa Rica un mercado potencial, y a su vez a San José como un nicho de mercado idóneo para dirigir su calzado de cuero de alta calidad y finos acabados, pues en Costa Rica este producto es muy codiciado ya que en el país no se produce cuero de alta calidad.

El sector de manufacturas de cuero en el mercado de Costa Rica durante los últimos años ha enfrentado un alto grado de competencia, se han incentivado el ingreso masivo de productos, lo cual ha afectado la industria nacional, tanto a nivel de fabricación de calzado, como de marroquinerías.

De acuerdo a la opinión de algunos entrevistados, en algún momento el mayor porcentaje de calzado que se utilizaba en el país era de producción nacional, sin embargo esa situación ha variado y consideran que actualmente, el mercado está compuesto por 5% de producción nacional y 95% de productos importados, de los cuales un alto porcentaje ingresa como contrabando, lo cual causa distorsión en los precios. (Proexport Colombia)

Ya que el mercado costarricense de cuero presenta un desarrollo horizontal, iniciando desde la cría de ganado, seguido por las empresas que se dedican a preparar el cuero para comercializarlo a aquellas que lo transforman en producto terminado y lo ponen al alcance del cliente final.

Sin embargo, no todas las empresas productoras adquieren el producto elaborado por las tenerías, algunas importan la mayor parte de sus materias primas para garantizar una mejor calidad en los acabados, debido principalmente a que el cuero en el país no es muy uniforme, la mayoría del ganado en Costa Rica es de raza Cebú y presenta mucho maltrato como marcas de alambre de púa o tórsalos entre otros. (Proexport Colombia)

Este manual de exportación facilitara el proceso de exportación de los productos de Ecuador a Costa Rica. En este proyecto se observa la demanda creciente en el país de destino que hace atractiva la inversión de los directivos de la Empresa de Calzado Armandiny para llevar a cabo esta idea.

#### 4.1.1. Perfil Logístico De Costa Rica

**Ilustración N°4: Mapa Político de Costa Rica**



**Fuente:** PROECUADOR

**Año:** 2012

#### 4.1.2. Ubicación Geográfica

La República de Costa Rica, situada en la parte meridional de América Central, limita al noroeste con Nicaragua, al sudeste con Panamá, al este con el Océano Atlántico y al oeste con el Océano Pacífico.

**Ilustración N° 5: Ubicación Geográfica**



**Fuente:** PROECUADOR

**Año:** 2012

- **Superficie**

Tiene una superficie de 51.100 km<sup>2</sup>, de los cuales 120 corresponden a islas. El país tiene una anchura y una longitud máximas de 275 kilómetros y de 484 kilómetros respectivamente. La extensión de sus costas es de 212 kilómetros en la costa atlántica y de 1.016 kilómetros en la del Pacífico. Dos cordilleras circundan la Meseta Central del país con altitudes que llegan hasta los 3.819 metros.

- **Población**

La población estimada de Costa Rica en el año 2014 es de 4'615,518 habitantes, 2'365,425 hombres y 2'301,671 mujeres, según los datos del Instituto Nacional de Estadística de Costa Rica (INEC).

- **Tipo de territorio**

Está conformado por llanuras costeras tanto del lado del océano Pacífico como del Atlántico, separadas por montañas que contienen más de 100 volcanes. La vegetación es exuberante en la meseta central y en la zona caribeña. La vertiente del Pacífico, la zona más seca del país, está formada por extensas mesetas, llamadas pampas.

- **Clima**

Costa Rica tiene un clima húmedo tropical cálido, donde las temperaturas se mantienen bastante estables a lo largo del año en las costas y tierras bajas. En la mayor parte del país, meseta central, la temperatura anual promedio está entre 21,7°C y 28°C, con los meses más frescos desde noviembre hasta enero y los más calientes de Marzo hasta Mayo. En general, la estación seca se extiende desde noviembre hasta abril, y la época lluviosa desde mayo hasta noviembre siendo los meses más lluviosos septiembre y octubre.

- **Moneda**

La moneda de Costa Rica es el Colón, su equivalencia frente al dólar americano es de 503.6 colones por dólar estadounidense. (Noviembre 2015)

- **Huso horario**

La hora estándar en Costa Rica es UTC/GMT -6, es decir están 1 horas atrás en relación a Ecuador.

- **Idioma**

El idioma oficial en Costa Rica es el español

#### **4.1.3. Administración Política Del Estado**

Costa Rica está regida por un sistema presidencialista con tres poderes: Ejecutivo, Judicial y Legislativo.

- El Poder Ejecutivo está formado por el Presidente de la República, quien es elegido cada cuatro años mediante sufragio universal directo., dos Vicepresidentes y los Ministros de Estado. Los dos Vicepresidentes también son elegidos por voto directo por un plazo de cuatro años y no pueden ser reelegidos por otro término consecutivo.

#### **Presidente De La República Para El Período 2010-2014**

Laura Chinchilla Miranda

- **El Poder Legislativo** está compuesto por 57 diputados electos por voto popular, por períodos de cuatro años. Pueden reelegirse por períodos alternos, pero no por un período inmediatamente después al electo.
- **El Órgano Judicial** está integrado por la Corte Suprema de Justicia, compuesta por 22 magistrados elegidos por la Asamblea Legislativa por un periodo de ocho años. Se 7considerarán reelegidos por la Asamblea salvo votación en contra de al menos las dos terceras partes de ésta.

#### **4.1.4. Administración Territorial Del Estado**

La división territorial de Costa Rica comprende siete provincias subdivididas en 81 cantones y estos, a su vez, en 463 distritos

Las 7 provincias son: San José, Limón, Alajuela, Cartago, Heredia, Puntarenas y Guanacaste.

## Ilustración N° 6: División Política De Costa Rica



**Fuente:** PROECUADOR

**Año:** 2012

### **4.1.5. Vía Marítima, acceso al mar**

La infraestructura portuaria de Costa Rica está compuesta por siete puertos naturales, ubicados en ambas costas. En el Océano Atlántico se encuentra Puerto Limón y Moín y en el Océano Pacífico Puntarenas, Caldera y Punta Morales. Puerto Limón y Caldera están debidamente equipados para carga y descarga de todo tipo de productos. Moín se especializa en la carga y descarga de petróleo y combustibles y Punta Morales es una terminal para la carga de azúcar.

#### **4.1.5.1. Puertos, nombres, ubicaciones, capacidad de almacenaje, áreas de influencia, calado y conexión con carreteras.**

##### **Puerto Limón-Moín 6**

Del lado del océano Atlántico hay dos Puertos en operación, conocidos como el Complejo Portuario Limón -Moín. Ambos se encuentran distanciados 6 km uno del otro las instalaciones del Puerto de Moín Refinadora Costarricense de Petróleo (Recope). El

Puerto de Moín fue construido originalmente por (Refinadora Costarricense de Petróleo) Recope, para la descarga de petróleo importado de Venezuela.

Las instalaciones portuarias las maneja Japdeva. El Puerto tiene tres atracaderos, dos de ellos de multipósitos de -12 metros para la exportación de bananos y una terminal petrolera de -14 metros, para importar petróleo; que funciona también como terminal para banano y está equipado con un sistema de faja transportadora para la descarga de fertilizantes.

Las instalaciones portuarias del Puerto de Limón, está ubicado junto a la Ciudad de Limón, a 160 kilómetros por tierra de San José, es el más grande de Costa Rica.

Estadísticas Puerto Limón y Moín.

**Tabla N° 8: Naves Atendidas**

<b>NAVES ATENDIDAS</b>					
<b>Modalidad</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Convencional</b>	189	152	162	190	204
<b>Frigorífico</b>	794	752	750	798	629
<b>Portacontenedor</b>	871	962	1,03	1,175	1,131
<b>Roll on roll off</b>	183	156	143	83	54
<b>Granel sólido</b>	3	2	0	6	2
<b>Granel líquido</b>	20	31	26	23	32
<b>Petrolero</b>	21	24	23	10	1
<b>Gasero</b>	115	116	114	115	106
<b>Cruceros</b>	122	130	114	93	60
<b>Otros</b>	4	1	2	-	4
<b>Totales</b>	<b>2,322</b>	<b>2,326</b>	<b>2,364</b>	<b>2,493</b>	<b>2,223</b>

Fuente: PROECUADOR  
Año: 2012

**Tabla N° 9: Trafico De Cargas Por Puerto**

<b>TRÁFICO DE CARGA POR PUERTOS</b>			
<b>LIMON Y MOIN AÑO 2012 UNIDAD EN TONELADAS MÉTRICAS</b>			
<b>Desembarque</b>			
<b>Producto</b>	<b>Limón</b>	<b>Moín</b>	<b>Total</b>
Papel y cartón	215.584	265.465	481.049
Hierro	176.742	55.83	232.572
Textiles	10.655	953	11.608
Productos químicos	146.423	130.648	277.071
Resinas	47.193	68.444	115.637
Fertilizantes	67.238	15.726	82.964
Petróleo y derivados	20.471	2.153.175	2.173.646
Vehículos y repuestos	23.603	37.562	61.165
Otros productos	784.537	300.009	1.114.613

Fuente: PROECUADOR

Año: 2012

**Tabla N° 10: Tráfico de Cargas por Puerto**

<b>TRÁFICO DE CARGA POR PUERTOS</b>			
<b>LIMON Y MOIN AÑO 2012 UNIDAD EN TONELADAS MÉTRICAS</b>			
<b>Embarque</b>			
<b>Producto</b>	<b>Limón</b>	<b>Moín</b>	<b>Total</b>
Banano	217.404	2.056.971	2.274.375
Café	91.453	48.205	139.658
Verduras	52.571	177.385	229.956
Frutas frescas	180.292	1.652.330	1.832.622
Plantas y hortalizas	14.706	50.685	65.391
Textiles	11.09	1.316	12.406
Otros productos	813.972	436.954	1.220.859
<b>General</b>	<b>2.873.934</b>	<b>7.451.658</b>	<b>10.325.592</b>

Fuente: PROECUADOR

Año: 2012

Puntarenas y Caldera<sup>7</sup> conforman los dos puertos principales de la costa pacífica Costarricense. Estos dos puertos son administrados por el INCOP (Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico).

### **Puerto de Caldera**

El Puerto de Caldera está ubicado en el litoral Pacífico, ubicado en la bahía del mismo nombre, en el Golfo de Nicoya, Cantón de Esparza, Provincia de Puntarenas.

Geográficamente se encuentra ubicado entre los 84 grados 43 minutos de longitud oeste y los 9 grados 54 minutos de latitud norte. Y se encuentra aproximadamente a 100 kilómetros por tierra de la Ciudad Capital, su localización le permite amplia protección del fuerte viento y oleaje.

Caldera ha sido el principal puerto para el comercio internacional de la Costa Pacífica. Su tráfico principal es de importación de granos, vehículos y carga en general. En los últimos años se ha incrementado notablemente el arribo de barcos de contenedores, graneleros, cruceros y atuneros.

### **Puerto de Puntarenas**

El embarcadero originalmente fue construido para la exportación de café y servicios ferrocarrileros en el año 1910. Actualmente el Puerto de Puntarenas se encuentra atendiendo el atraque de buques cruceros. La temporada de cruceros en la Costa Pacífica se concentra en los meses de noviembre y abril cuando, precisamente, las condiciones marítimas son óptimas.

### **Muelle de Golfito**

Fue construido por la Compañía Bananera de Costa Rica en 1941, para poder llevar a cabo la exportación de banano. Posteriormente pasó a ser propiedad del Estado, a inicios de la década de los ochenta, la Compañía abandonó las plantaciones de banano, por lo que se suspendieron las actividades portuarias. La propiedad del puerto se le dio al MOPT en 1985, actualmente el Puerto sirve para la exportación de aceite de palma, de algunos productos agropecuarios, para la explotación pesquera artesanal, turismo y alguna actividad comercial.

#### 4.1.5.2. Líneas navieras que operan en el lugar, tarifas, frecuencias y rutas

La ruta Guayaquil Puerto Caldera, toma 7 días de tránsito, el costo por Contenedor de 40' es de USD 1,700.00 y la frecuencia de salida es semanal.

#### 4.2. PRINCIPALES EXPORTACIONES DE ECUADOR HACIA COSTA RICA.

**Tabla N° 11: Principales Productos No Petroleros Exportados Por Ecuador Hacia Costa Rica Año 2012**

PRINCIPALES PRODUCTOS NO PETROLEROS EXPORTADOS POR ECUADOR HACIA COSTA RICA AÑO 2012					
VALORES EN MILES USD Y PESO EN TONELADAS					
PARTIDA	DESCRIPCION	FOB	TON	FOB % PARTICIPACIÓN	TON % PARTICIPACIÓN
3503001000	GELATINAS Y SUS DERIVADOS	3,921.86	830.00	8.76%	3.6%
1604141000	ATUNES EN CONSERVA	1,836.63	314.80	4.10%	1.4%
4805190000	LOS DEMAS PAPELES PARA ACANALAR	1,279.68	2,595.61	2.88%	11.3%
2309909000	OTRAS PREPARACIONES PARA LA ALIMENTACIÓN DE ANIMALES, LAS DEMAS EXCEPTO PARA PERROS O GATOS	1,177.87	1,260.00	2.63%	5.5%
1604131000	SARDINAS, SARDINELAS Y ESPADINES EN SALSA DE TOMATE	948.31	387.81	2.12%	1.7%
0306139100	LOS DEMÁS CAMARONES CONGELADOS	578.24	72.35	1.29%	0.3%
0303710000	SARDINAS (SARDINA PILCHARDUS, SARDINOPS SPP.), Y ESPADINES (SPRATTUS SPRATTUS) CONGELADOS.	536.10	517.29	1.20%	2.2%
0303740000	CABALLAS (SCOMBER SCOMBRUS, SCOMBER AUSTRALASICUS, SCOMBER JAPONICUS) CONGELADAS.	525.15	558.97	1.17%	2.4%
0303430000	LISTADOS O BONITOS DE VIENTRE RAYADO CONGELADOS	518.44	245.88	1.16%	1.1%
1604200000	LAS DEMAS PREPARACIONES Y CONSERVAS DE PESCADO	486.43	101.84	1.09%	0.4%
8537109000	- CUADROS, PANELES, CONSOLAS, ARMARIOS - LOS DEMAS	463.75	10.68	1.04%	0.0%
5211420000	TEJIDOS DE MEZCLILLA DE DISTINTOS COLORES	391.81	55.97	0.88%	0.2%
7321111900	LAS DEMAS COCINAS DE COMBUSTIBLES GASEOSOS	350.98	98.12	0.78%	0.4%
7217100000	- ALAMBRE DE HIERRO O - SIN REVESTIR, INCLUSO PULIDO	344.27	358.75	0.77%	1.6%
2009801200	JUGO DE MARACUYÁ	341.31	57.00	0.76%	0.2%
9007910000	PARTES Y ACCESORIOS DE CAMARAS	270.00	01.47	0.60%	0.0%
7309000000	- DEPÓSITOS, CISTERNAS, CUBAS Y - DEPÓSITOS, CISTERNAS, CUBASO ACERO,	264.18	148.23	0.59%	0.6%
7321111200	ESTUFAS DE MESA	244.84	85.88	0.55%	0.4%
0303790090	LOS DEMÁS PESCADOS, EXCEPTO LOS HIGADOS, HUEVAS Y LECHAS,	235.95	277.50	0.53%	1.2%
6810900000	LOS DEMÁS FREGADEROS (PILETAS DE LAVAR), LAVABOS	235.57	186.40	0.53%	0.8%
	LOS DEMÁS	4,955.11	2,240.58	24.89%	21.55%
	<b>TOTAL</b>	<b>19,906.46</b>	<b>10,399.11</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** PROECUADOR  
**Año:** 2012

#### **4.2.1. Documentos Para Aduana**

##### **Envíos Comerciales**

Se necesita adjuntar: Cinco facturas comerciales firmadas por el expedidor (2 copias por correo aéreo al consignatario, 3 copias con el envío), la misma debe contener: Nombre completo y dirección del expedidor y del consignatario, fecha y lugar del envío, estación de salida y de destino, país de origen, fecha del envío, cantidad de paquetes, números de las marcas y clase de paquete, contenido de cada paquete con la descripción detallada de cada artículo, peso neto de cada clase de artículo y peso bruto de cada paquete en kilogramos, precio unitario y total de cada artículo, valor en CIF y FOB y especificación del transporte y de otras cargas.

#### **4.2.2. INCOTERMS 2000, 2010. Los más utilizados**

Los Términos internacionales de comercio más utilizados en Costa Rica son FOB, CFR y CIF.

#### **4.2.3. Régimen de Muestras**

Las muestras sin valor comercial deben acompañarse con el certificado de origen en cada caso., deben indicar el valor solo para efectos de aduana de cada ítem y el total e indicar en una leyenda que está prohibida su venta, la factura también debe indicar el peso bruto y neto. Las muestras sin valor comercial se transportan a través de Courier, La licencia de importación no es requerida por ningún país del Mercado Común Centroamericano a las muestras sin valor comercial. -Para envíos con valor USD 25 o menos: 3 facturas pro forma, para envíos superiores a USD 25: se debe cumplir los requisitos de envíos comerciales.

#### 4.2.4. Documento exigible

En cuanto a los documentos exigibles, se adjuntan tablas 12 y 13 que indican que documentos se requieren para exportar e importar desde Costa Rica según Doing Business 2013.

**Tabla N° 12: Documentos De Exportación**

Documentos de Exportación
Conocimiento de embarque
Factura comercial
Declaración aduanera
Carta de cumplimiento
Certificados técnicos (notas técnicas)
Recibos de manipulación en terminal

Fuente: PROECUADOR

Año: 2012

**Tabla N° 13: Documentos De Importación**

Documentos de Importación
Conocimiento de embarque
Certificado de origen
Factura comercial
Declaración aduanera
Lista de empaque
Recibos de manipulación en terminal

Fuente: PROECUADOR

Año: 2012

#### 4.2.5. Tiempos de nacionalización

Los tiempos en los trámites de exportación e importación en Costa Rica según Doing Business se indican a continuación en las tablas 14 y 15 . Cabe resaltar que el control técnico y autorización de aduana para exportación es de 2 días tanto para importación como para exportación.

**Tabla N° 14: Tiempos de Nacionalización**

<b>Procedimiento de exportación</b>	<b>Duración (días)</b>	<b>US\$ Costo</b>
Preparación de documentos	6	275
Control aduanero	2	105
Manejo terminal portuario	3	250
Transporte interno	2	400
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>1,030</b>

Fuente: PROECUADOR

Año: 2012

**Tabla N° 15: Tiempos de Importación**

<b>Procedimiento de importación</b>	<b>Duración (días)</b>	<b>US\$ Cost</b>
Documents preparation	7	215
Control aduanero	2	155
Manejo terminal portuario	3	250
Transporte interno	2	400
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1,020</b>

Fuente: PROECUADOR

Año: 2012

#### **4.2.6. Empaque, Embalaje Y Etiquetas**

En Costa Rica, los requisitos que deben cumplirse para el correcto etiquetado de los alimentos pre envasados, se fundamenta en las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico RTCR 100:1997, aprobado por Decreto Ejecutivo N° 26012-MEIC y sus modificaciones. Adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo dispuesto en los reglamentos técnicos nacionales específicos para los productos, así como de las disposiciones complementarias contenidas en el Codex Alimentarius.

#### 4.2.7. Otros Canales De Distribución

Dependiendo del sector los factores de comercialización en Costa Rica se caracterizan Los canales de distribución por lo siguiente:

- Alta concentración en pocas empresas conformadas a través de grupos o holdings de tipo familiar.
- Alta concentración geográfica (San José y alrededores representan el 65%). En algunos sectores llega al 90%.
- El tamaño empresarial es pequeño, pues son muy pocas las empresas de más de 500 trabajadores, todas ellas del sector servicios.
- Comercialización a través de exclusivas. El empresario tico prefiere ante todo la exclusividad del producto y relaciones hacia el largo plazo.
- Comercialización de bienes y servicios: existen los canales y figuras habituales, importadores, distribuidores, puntos de venta mayoristas y minoristas.
- Importancia más del precio sobre la marca, lo que explica el gran número de importaciones de sudeste asiático.
- Baja especialización de los importadores: (importan de todo, desde máquina herramienta a alfileres, etc.). Se debe al limitado tamaño del mercado, que les impide dedicarse a un sólo producto.
- La cadena de comercialización es corta. El importador es distribuidor a la vez y mayorista, en algunos caso hasta llega a la venta al detalle.
- Las Zonas Francas y de Perfeccionamiento distorsionan las cifras de comercio exterior. Hay muchos sectores regulados y estatizados que no dan margen a la participación privada, excepto a través de licitaciones. No existe ninguna feria comercial importante en el país. Las que se celebran son: Expovino, Expoferretera, Expoindustria, ExpoConstrucción Vivienda y Expoma. Los empresarios están organizados en Gremios, Cámaras y Asociaciones según sector y región.

#### **4.2.8. Factura**

Una vez que se ha logrado conseguir un comprador y esté conforme con el producto y sus muestras, se debe acordar los términos de compra venta en un contrato Internacional. En este documento se debe indicar claramente las características del producto, la cantidad demandada, el medio de transporte, los plazos de entrega, el lugar de entrega del producto, la forma de pago y si existe un adelanto de pago.

El contrato debe reflejar el acuerdo logrado en las negociaciones y se debe tener cuidado con la forma de cotización entregada y el término de comercio internacional (INCOTERM) utilizado debido a que tienen diferentes niveles de obligaciones, costos y riesgos para ambas partes.

En la factura comercial se indica el término o condiciones de pago, descripción, cantidad, vendedor y consignatario de la mercancía así como el INCOTERM.

#### **4.2.9. Calificación de Costa Rica Índice LPI**

En 2013 el LPI (Logistics Performance Index) Índice de rendimiento logístico del Banco Mundial, ubicó a en la posición 56 a nivel mundial, con una calificación promedio de 2,91.

El desempeño presentado por Costa Rica en cada uno de los diferentes aspectos que componen el LPI, fue el siguiente sobre un máximo de 5:

**Tabla N° 16: Índice de Rendimientos Logísticos**

INDICE DE RENDIMIENTO LOGÍSTICO 2013								
LPI Ranking	PAÍS	LPI	Aduana	Infraestructura	Embarques Internacionales	Competencia logística	Rastreo y seguimiento	Puntualidad
1	Germany	4.11	4	4.34	3.66	4.14	4.18	4.48
2	Singapore	4.09	4.02	4.22	3.86	4.12	4.15	4.23
3	Sweden	4.08	3.88	4.03	3.83	4.22	4.22	4.32
4	Netherlands	4.07	3.98	4.25	3.61	4.15	4.12	4.41
5	Luxembourg	3.98	4.04	4.06	3.67	3.67	3.92	4.58
6	Switzerland	3.97	3.73	4.17	3.32	4.32	4.27	4.2
7	Japan	3.97	3.79	4.19	3.55	4	4.13	4.26
8	United Kingdom	3.95	3.74	3.95	3.66	3.92	4.13	4.37
9	Belgium	3.94	3.83	4.01	3.31	4.13	4.22	4.29
10	Norway	3.93	3.86	4.22	3.35	3.85	4.1	4.35
11	Ireland	3.89	3.6	3.76	3.7	3.82	4.02	4.47
12	Finland	3.89	3.86	4.08	3.41	3.92	4.09	4.08
13	Hong Kong, China	3.88	3.83	4	3.67	3.83	3.94	4.04
14	Canada	3.87	3.71	4.03	3.24	3.99	4.01	4.41
15	United States	3.86	3.68	4.15	3.21	3.92	4.17	4.19
16	Denmark	3.85	3.58	3.99	3.46	3.83	3.94	4.38
17	France	3.84	3.63	4	3.3	3.87	4.01	4.37
18	Australia	3.84	3.68	3.78	3.78	3.77	3.87	4.16
19	Austria	3.76	3.49	3.68	3.78	3.7	3.83	4.08
20	Taiwan	3.71	3.35	3.62	3.64	3.65	4.04	3.95
40	Saudi Arabia	3.22	2.91	3.27	2.8	3.33	3.32	3.78
41	Brazil	3.2	2.37	3.1	2.91	3.3	3.42	4.14
42	Iceland	3.2	3.22	3.33	3.1	3.14	3.14	3.27
43	Estonia	3.16	3.14	2.75	3.17	3.17	2.95	3.68
44	Philippines	3.14	2.67	2.57	3.4	2.95	3.29	3.83
45	Lithuania	3.13	2.79	2.72	3.19	2.85	3.27	3.92
46	Cyprus	3.13	2.92	2.94	3.13	2.82	3.51	3.44
47	India	3.12	2.7	2.91	3.13	3.16	3.14	3.61
48	Argentina	3.1	2.63	2.75	3.15	3.03	3.15	3.82
49	Chile	3.09	2.93	2.86	2.74	2.94	3.33	3.8
50	Mexico	3.05	2.55	2.95	2.83	3.04	3.28	3.66
51	Panama	3.02	2.76	2.63	2.87	2.83	3.26	3.76
52	Hungary	2.99	2.83	3.08	2.78	2.87	2.87	3.52
53	Vietnam	2.96	2.68	2.56	3.04	2.89	3.1	3.44
54	Greece	2.96	2.48	2.94	2.85	2.69	3.31	3.49
55	Qatar	2.95	2.25	2.75	2.92	2.57	3.09	4.09
56	Costa Rica	2.91	2.61	2.56	2.64	2.8	3.13	3.71

Fuente: PROECUADOR

Año: 2012

### **4.3. MANUAL LOGISTICO**

#### **PRESENTACIÓN**

La empresa de calzado Armandiny Calzado “Armandiny” es una empresa fundada hace 10 años por Lcdo. Armando Criollo, el mismo que en base a su experiencia en la fabricación del calzado fue superándose día a día, cada vez más involucrado con la moda y calidad del calzado. Con el objetivo de mejorar su productividad, la calidad del producto y ser más competitiva a nivel nacional e internacional

La planta de calzado se encuentra instalada en la ciudad de Ambato calle San Sebastián y Pasaje Albacete

En la fabricación de calzado Armandiny se dedican a la producción y distribución de calzado como botas, zapatos de taco alto para mujer, para hombres, así como una amplia variedad de zapatos casuales o informales para hombres y mujeres usando como principal material al cuero.

#### **INTRODUCCIÓN**

La utilización de un manual de exportaciones es de vital importancia debido a que contiene información detallada que servirá como guía, donde se encontrara todos los pasos a seguir y así realizar una determinada actividad de forma eficaz y eficiente, lo que nos permitirá una fácil comprensión del proceso a desarrollarse y que este se realice correctamente

Así es como este manual tiene un beneficio directo en la empresa Armandiny en específico en el área de exportación, pues les ayudara a una mejor comprensión de cómo realizar la exportación de calzado casual para dama al mercado de San José – Costa Rica, permitiéndole optimizar recursos y tiempos.

Para lograr el éxito de la exportación es necesaria la coordinación y comunicación del área administrativa con la de producción y la utilización del manual por ambas partes pues así ayudaran a cumplir con el único fin de la empresa que es la satisfacción de los clientes al momento de adquirir el calzado

#### **4.3.1. CONTENIDO**

**Objetivo del Manual**

**Alcance del Manual**

**Documentación Legal**

##### **Procedimiento de Adquisición de Mercadería**

- a) Detalle del procedimiento
- b) Diagrama del procedimiento de
- c) Instructivos
- d) Registros
- e) Cuadro Comparativo
- f) Formatos

##### **Procedimiento de Elaboración del Calzado**

- a) Detalle del procedimiento
- b) Diagrama del procedimiento de elaboración del calzado casual para dama
- c) Instructivos
- d) Registros
- e) Cuadro Comparativo
- f) Formatos

##### **Procedimiento de Exportación**

- a) Detalle del procedimiento
- b) Diagrama del procedimiento de exportación
- c) Instructivos
- d) Registros
- e) Cuadro Comparativo
- f) Formatos

#### **4.3.2. Objetivo del Manual**

Contar con una guía documentada para realizar la exportación de zapatos casuales para damas, dirigido al mercado de San José de Costa Rica

#### **4.3.3. Alcance del Manual**

El proceso inicia con la adquisición de la materia prima para la elaboración del zapato casual para dama y finaliza en el momento en que este llegue al mercado de San José de Costa Rica

#### **4.3.4. Documentación Legal**

Constitución república del Ecuador

Reglamento Interno de la Empresa de Calzado Armandiny

Código orgánico de la producción comercio e inversiones

Objetivos del milenio

Objetivos del buen vivir

#### 4.4. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA

##### 4.4.1. Detalle del procedimiento

Tabla N° 17: Procedimiento de Adquisición de Mercaderías

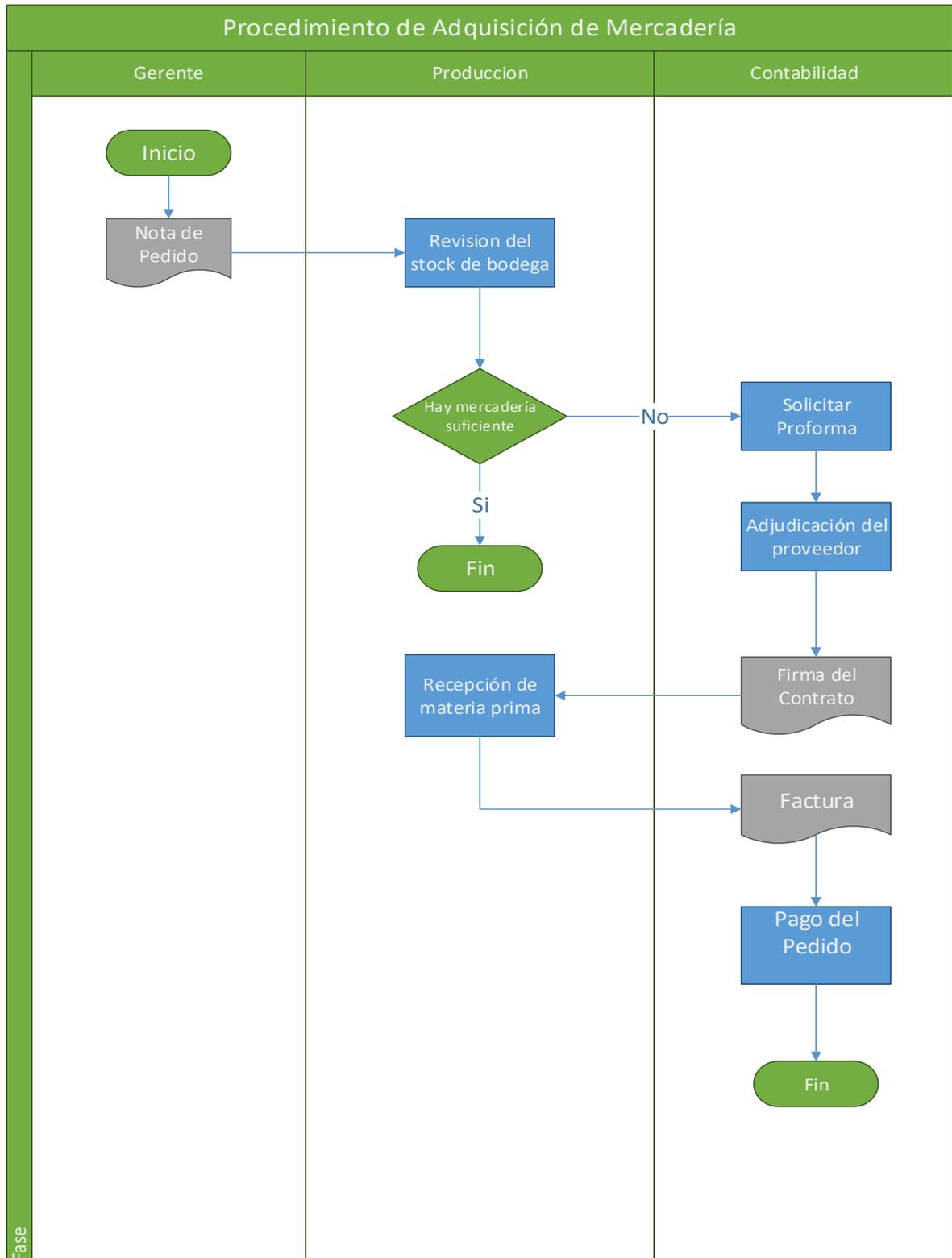
Orden	Responsable	Actividad	Tiempo de Ejecución
1.	Gerente	Recepción de la Nota de pedido por el cliente	15 '
2.	Jefe de Producción	Revisión de sistema, mercadería vendida, stock de Bodega.	20 '
3.	Contadora	Revisar el banco de proveedores Solicitar proformas	120 '
4.	Jefe de Producción	Recibe proformas Se procede al análisis de las ofertas Se adjudica al proveedor	1440 '
5.	Contadora	Elabora el respectivo contrato, dependiendo del monto de compra	30 '
6.	Jefe de Producción	Recibe la mercadería	180 '
7.	Contabilidad	Recepción de la respectiva factura. Remite el original y factura a Contabilidad	60'
8.	Contabilidad	Recibe la factura y la Orden de Compra originales y se realiza el pago	180 '
Total			2045 '

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.4.2. Diagrama Procedimiento de Adquisición de Mercadería

Gráfico N° 9: Diagrama del procedimiento de Adquisición de Mercadería



Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

#### 4.4.3. Registros

**Tabla N° 18: Registros Documentos**

Identificación	Archivo Abierto			Actividad
	Tiempo	Medio de Soporto	Lugar Responsable	
Nota de Pedido	6 meses	Copia	Archivo	Base para la adquisición de mercadería
Contrato de la Compra de mercadería	1 año	copia	Archivo	Respaldo por la compra
Factura	4 años	Copia	Archivo	Documento Contable

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.4.4. Instructivo

**a) Recepción de la Nota de pedido por el cliente**

El cliente nos hace llegar la nota de pedido en la cual se detalla las características del zapato, material, cantidad, y fecha de entrega

**b) Revisión de sistema, mercadería vendida, stock de Bodega. Prepara el Pedido de Compra**

El jefe de producción con la orden de pedido consultara el sistema, el stock que posee de mercadería y si es el suficiente para la producción del pedido o si es que hay que hacer adquisición de mercadería para el cumplimiento del mismo

**c) Revisar el banco de proveedores. Solicitar proformas**

Revisado el stock y si este no es el suficiente Contabilidad consulta con los proveedores que trabaja y solicita s al menos a 3 proformas de las empresas que poseen los materiales requeridos

**d) Recibe proformas Se procede al análisis de las ofertas Se adjudica al proveedor**

Los proveedores envían sus proformas las mismas que se analizan, se escoge la que se acerca más a los requerimientos de la empresa ya sea por garantía o precio y se adjudica al proveedor

**e) Elabora el respectivo contrato dependiendo del monto de compra**

Si el monto de la compra es considerado por la empresa una cantidad considerable se elabora un contrato de compra en donde se encuentren las especificaciones de la mercadería, tipo y tiempo de pago, para no tener inconveniente al momento de la entrega de la mercadería

**f) Recepción de la mercadería**

Se recibe la mercadería en la bodega de la empresa y se realiza el control de calidad verificando si la mercadería corresponde con el pedido realizado

**g) Recibe la respectiva factura.**

El momento en que se recibe la mercadería también se recibe la factura para la realización del pago y la contabilización de la misma

**h) Revisión y pago**

Contabilidad realiza la cancelación del pedido en el momento que la mercadería está en su bodega y ha sido verificada y concuerda con las especificaciones solicitadas

#### 4.4.5. Cuadro Comparativo

<b>Aplicación del manual Logístico</b>			
<b>Proceso</b>	<b>Ahora</b>	<b>Antes</b>	<b>Detalle</b>
	<b>Tiempo</b>	<b>Tiempo</b>	
Recepción de la Nota de pedido por el cliente	15 '	30 '	Inexistencia de un documento que respalde el pedido del cliente ocasionando olvido y confusión en las características del pedido
Revisión de sistema, mercadería vendida, stock de Bodega.	20 '	60 '	Revisión física del stock de la materia prima por un incorrecto manejo del sistema no se poseían datos actualizados
Revisar el banco de proveedores Solicitar proformas	120 '	300 '	Se buscaban nuevos proveedores sin mantener un registro de estos
Recibe proformas Se procede al análisis de las ofertas Se adjudica al proveedor	1440 '	1480 '	Exceso de documentación poco análisis de estos
Elabora el respectivo contrato, dependiendo del monto de compra	30 '	60 '	Falta de un contrato con los proveedores y si existían inconformidades con la materia prima no se permite cambios ni devoluciones
Recibe la mercadería	180 '	200 '	Poco personal por los mismo existía poco control de la materia prima
Recepción de la respectiva factura. Remite el original y factura a Contabilidad	60'	75 '	Los proveedores entregan después la factura causando retrasos en los pagos
Recibe la factura originales y se realiza el pago	180 '	200 '	Los pagos no se realizaban inmediatamente
Total	2045 '	2405 '	Ahorro con el manual 360 minutos (6 horas )

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.4.6. Formatos

#### Ilustración N° 7: Nota de Pedido

NOTA DE PEDIDO			
ALTAMIRANO CALZADO S.A.			
C/ 30 DE NOVIEMBRE			
SAN JOSE			
TELEFONO (506)555-0190			
NOTA DE PEDIDO			
NUMERO DE NOTA		FECHA	
143		10 DE NOVIEMBRE DEL 2015	
DESTINATARIO DE PEDIDO			
NOMBRE DE LA EMPRESA		Calzado Armandiny	
DOMICILIO COMPLETO		Antonio Clavijo y Ambato	
CONDICIONES DE LA COMPRA			
Forma de envío		Plazo de entrega:	
		plazo máximo de 30 días	
Formas de pago:		Lugar de entrega:	
al contado			
Otras Condiciones			
descuento comercial del 10%			
N de unidades	Nombre del Articulo	Precio Unitario	total
500	Tbb34	21,66	10830
_____ Fdo. Cesar Vázquez			
Jefe de compras de la empresa de calzado Altamirano			

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### Ilustración N° 8: Factura

		<b>CALZADO ARMANDINY</b>		<b>CALZADO ALTAMIRANO</b>	
Oscar Efrén Reyes y Ambato Tel: 032765437 Ambato-Ecuador E-mail: calzadoarmandiny@hotmail.com		Válido hasta agosto 2016 RUC: 1801766401001 FACTURA N 001-002-0003254			
Fecha: 12 de noviembre, 2015			EXPORTACION		
NOMBRE O RAZON SOCIAL: CALZADO ARMANDINY TELEFONO: 32765437			PAIS: Costa Rica CIUDAD: San José NOTA DE REMISION: N 001-0020003214		
CANTIDA	DESCRIPCION		PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	
500	PARES DE ZAPATOS CASUALES PARA DAMAS DE CUERO		\$ 19,06	\$ 9.530,00	
FIENA AUTORIZADA      FIRMA DEL CLIENTE CONFORME			Subtotal	\$ 9.530,00	
			IVA 12%	\$ 1.299,60	
			DESCUENTO %	\$ -	
			TOTAL	\$ 10.829,60	

**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Las Autoras

## Ilustración N° 9: Contrato de la Compra de mercadería

### CONTRATO

Términos y condiciones del acuerdo

Entre el ....., representado por su Director, Dr. ...., argentino, DNI N° ....., profesión, con domicilio en ..... por una parte, en adelante EL PROVEEDOR y el ....., ....., representado por su Director, ....., titular del Documento de identidad N° ....., nacionalidad, profesión, con domicilio en ....., en adelante EL DESTINATARIO, celebran el presente acuerdo para la ..... que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: el PROVEEDOR suministrará las muestras de cuero de las especies detalladas en el anexo que forma parte del presente contrato para .....

SEGUNDA: todos los materiales utilizados pertenecen al PROVEEDOR, quien los proporcionará sin costo alguno; serán usados exclusivamente con fines académicos y de investigación científica.

TERCERA. Los materiales utilizados deberán consumirse durante el análisis; de lo contrario, se destruirán al finalizar el análisis o se devolverán al PROVEEDOR luego de ser usados.

CUARTA. El país del PROVEEDOR retendrá en forma exclusiva todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con los materiales utilizados y sus derivados.

QUINTA. El proyecto estará a cargo de..... (detallado) por parte del PROVEEDOR y del .....(detallado), por parte del DESTINATARIO.

SEXTA. DURACION - POSIBILIDAD DE PRORROGA.

SEPTIMA. El DESTINATARIO colaborará con el PROVEEDOR en..... Realice en relación al proyecto.

DECIMO PRIMERA. Las partes se comprometen a mantener las condiciones estipuladas mientras dure el trabajo de campo. En caso de producirse cambios, deberán renegociar el Acuerdo, teniendo en cuenta: condiciones.

DECIMO SEGUNDA. REVOCACION. En caso de que cualquiera de las partes no cumpla con las obligaciones emergentes del presente contrato, la parte cumplidora podrá rescindirlo mediante notificación fehaciente. Asimismo, en caso de que los incumplimientos sean reiterados y de ambas partes, éstas podrán proceder a su revocación.

En prueba de conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto,

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## 4.5. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL CALZADO

### 4.5.1. Requisitos

#### Pieza

Gráfico N<sup>o</sup> 10: Pizas para la Elaboración de Calzado

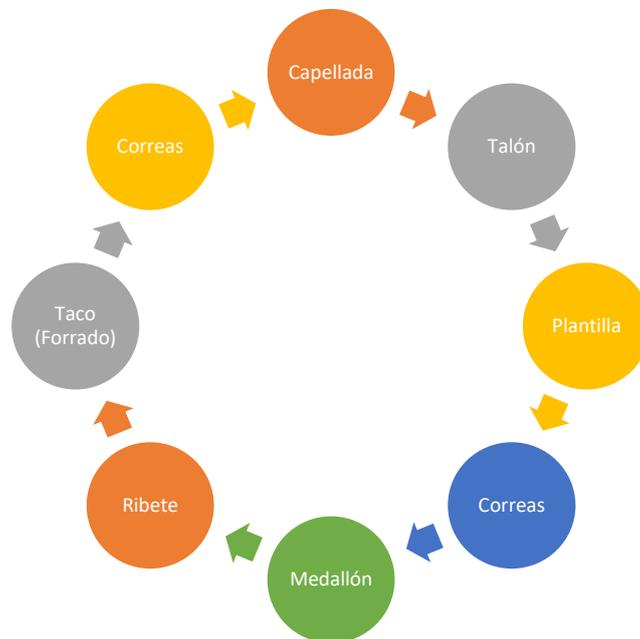


**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### Forro

Gráfico N<sup>o</sup> 11: Piezas para la Elaboración del Forro del Calzado



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.5.2. Detalle del Procedimiento

**Tabla N° 19: Procedimiento para la Elaboración de Calzado**

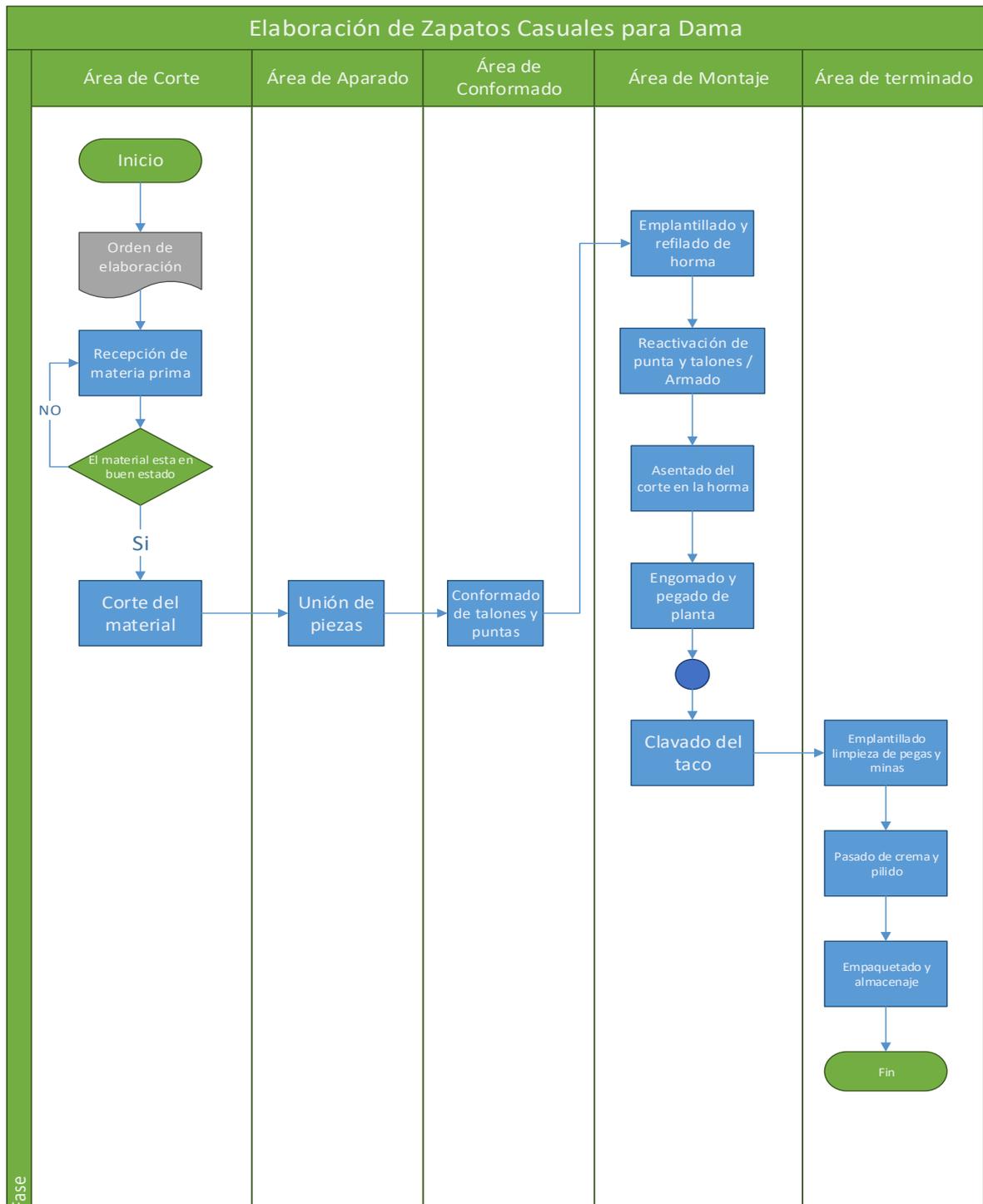
Orden	Responsable	Actividad	Tiempo
1.	Área de corte	Se recibe la orden de elaboración y verificación del stock de materia prima y se solicita lo faltante	10 '
2.	Área de corte	Recepción de materia prima Control de la misma	15 '
3.	Área de corte	Corte del material	5 '
4.	Área de Aparado	Unión de piezas Costura de forros y unión corte	10 '
5.	Área de conformado	Conformado de talones y puntas	10 '
6.	Área de montaje	Emplantillado y refilado de horma	7 '
7.	Área de montaje	Reactivado de punta y talón y armado de las mismas	15 '
8.	Área de montaje	Asentado del corte en horma	3 '
9.	Área de montaje	Engomado y pegado de la planta	8 '
10.	Área de montaje	Clavado del taco	9 '
11.	Área de Terminado	Emplantillado del zapato limpieza de pegas y minas	5 '
12.	Área de Terminado	Pasado de crema para pulir y pulido	5 '
13.	Área de Terminado	Empacado y Almacenado	8 '
Total			110 '

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### 4.5.3. Diagrama del Procedimiento de Elaboración Del Calzado Casual para Dama

**Gráfico N° 10 : Diagrama del Procedimiento de Elaboración Del Calzado Casual para Dama**



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### 4.5.4. Registros

**Tabla N° 20: Registros de documentos**

Identificación	Archivo Abierto			Actividad
	Tiempo	Medio de Soporto	Lugar responsable	
Orden de Elaboración	6 meses	Copia	Archivo	Respaldo para la elaboración del calzado

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.5.5. Instructivos

##### a) Orden de elaboración con el diseño y Verificación del stock de materia prima

El proceso de elaboración de zapatos casuales para dama inicia con la elaboración del diseño a la vez que se realiza un control de la materia prima disponible para la elaboración del calzado y si esta es insuficiente se solicita el faltante

##### b) Recepción de materia prima

Se reciben los materiales de acuerdo a las características y volúmenes establecidos, vigilando que no se encuentren dañados o la calidad sea menor a la solicitada.

##### c) Control de materia prima

Se procede al control de los materiales que serán utilizados en el proceso, como la piel y el forro, se traza y se cortan de acuerdo al producto final (zapato de vestir de mujer).

##### d) Corte del material

Se cortan el número de piezas para realizar el zapato las mismas que se hacen a mano en base a plantillas con el diseño del calzado

**e) Unión y Confección de materia prima**

Se integran los cortes de piel y se cosen, se unen y biselan los forros, se ponen las aplicaciones (hebillas o adornos), se anexan etiquetas en la planta.

**f) Conformado de talos y puntas**

Se coloca un termoplástico en el modelo del zapato la cual se reactiva con el calor y se amolda a la horma de la máquina, luego pasándole a la horma al frío para que quede totalmente adaptado a la forma deseada, el procedimiento se repite con la punta del zapata

**g) Emplantillado**

Se coloca la plantilla en la horma fijada a través de clavos que posteriormente se retiraran además se cortaran los excesos de la plantilla que salen de la horma

**h) Reactivado de punta y talón y armado de las mismas**

Se coloca el corte en un vaporizador para reactivar el material de la punta y así el cuero se estire con mayor facilidad y se eliminen arrugas y se ubique adecuadamente el corte en la horma, este proceso se repite con el talón del zapato

**i) Asentado del corte en horma**

Se retiran los clavos de la plantilla para que pase por la asentadora para que el corte quede correctamente fijado a la horma

**j) Engomado y pegado de la planta**

Se coloca el pegamento en la planta y hormas previamente preparadas en el horno reactivador de pegamento y se agrega la planta para colocar en la prensadora que será la encargada en fijar definitivamente la planta para que pueda pasar por el enfriado

**k) Clavado del taco**

Se saca el zapato de la horma y mediante la clavadora de tacos se clava el taco al modelo que se está produciendo

**l) Emplantillado del zapato limpieza de pegas y minas**

Se coloca la plantilla se limpian los pegamentos y se pintan los filos del zapato

**m) Pasado de crema para pulir y pulido**

Se cubre el zapato con la crema pulidora y se saca brillo al mismo

**n) Empaquetado y Almacenaje**

El calzado se empaqueta en cajas y se almacena para su distribución.

**Generalidades y Tendencias**

La tendencia del empaque es que sea manejable, ligero que indique su contenido y vigencia en la etiqueta, que sea fácil de abrir y/o de cerrar, con la dosis ideal para el uso deseado, con un largo periodo de conservación y que permitan calentar si se trata de alimentos. Se busca la sostenibilidad, manufactura “limpia”. Así, los materiales biodegradables y tecnologías “limpias” liderarán la innovación en los próximos 5 a 10 años.

De hecho se puede decir que la tendencia que predomina es la eco sostenibilidad, por lo que opciones como el uso de biomateriales, uso de plástico reciclado, el “Eco diseño”, minimización de huella de carbono y conservación de energía, Costa Rica ha hecho un esfuerzo y ha logrado posicionarse bien con el tema de la eco sostenibilidad y lo saludable, por lo que es lógico que siga dando pasos en ese sentido en lo referente al empaque, lo deseable es que las empresas que producen productos verdes y saludables, puedan contar con opciones de empackado y envasado eco-amigables que contribuyan a reforzar el posicionamiento de sus productos.

**Envase y Embalaje**



En general el calzado con corte de piel destinado a exportación suele envasarse en caja de cartón, productos de menor valor agregado, como las sandalias plásticas o las pantuflas

pueden ir en bolsas de polietileno, pero un par de calzado con corte de piel suele venderse a un precio mayor y, en consecuencia, requiere de protección durante el transporte y de una cierta presentación ante el detallista y el público final (aunque éste no siempre se lleve la caja de zapatos a su casa).

Las cajas de cartón corrugado son muy empleadas en el sector porque además de ser de buen precio y brindar una adecuada protección, pueden aprovecharse para plasmar la imagen gráfica de una marca o empresa. Ya sea que se venda con marca propia o por subcontratación, la caja le comunica la imagen y objetivos de la marca, pudiendo usarse como elemento, promoción y posicionamiento a lo largo de la cadena de distribución y ante el consumidor final.

Consecuencia, la caja del zapato no debiera diseñarse solamente tomando en cuenta la numeración o talla del producto, sino también considerando como va a agruparse la carga para el transporte.

Es aconsejable que la empresa piense en la unitarización inclusive antes de presentar atrás, pedidos mínimos y listas de precios a sus compradores, ya que entonces puede terminar qué cantidad de pares caben en su caja maestra y en una tarima, cotizar de antemano el costo de los fletes a diversos destinos y establecer en concordancia sus pedidos mínimos y precios escalonados.

Los transportistas, por otro lado, pueden también tener ciertos estándares de preferencia en cuanto a la forma en que está embalada la mercancía que recogerán.

Los transportistas cobran por peso y volumen; en consecuencia, exigen que aparezcan estos datos en los paquetes o tarimas que van a desplazar. El volumen se da en términos largo (l), ancho (a) y alto (h)

Las marcas de manejo son requeridas por seguridad, ya que si no se ponen estas marcas la transportista y/o almacenadora no se hará responsable por el maltrato de calzado o su inadecuado almacenaje.

Se solicita que los paquetes vengan bien embalados o unitarizados, algunas empresas transportistas rechazan la carga que esta agrupada de forma precaria, o cobran un extra por reagrupar la mercancía.

Hoy en día, entre 80% y 90% de los envases y embalajes en el sector son de cartón material que tiene muchas ventajas, siendo entre otras las siguientes.

- Óptimo para unificar envases individuales
- Anclaje y durabilidad de tintas impresas y adhesivos
- No es conductor térmico
- Capaz de recibir recubrimientos de barniz, cera, parafina, asbesto o asfalto, incrementando su resistencia estructural y barrera contra la humedad.
- Reciclable 100 %

El cartón corrugado está conformado en su estructura con dos elementos básicos “liner”, cara o forro, y el “médium” o material de flauta que es el que forma el corrugado. El liner es de papel kraft o semi-kraft, y forma un perfil plano que ocupa toda la superficie de la hoja de cartón corrugado.

El papel kraft es fabricado en celulosa virgen y esta caracterizado por su resistencia; el papel semi-kraft está fabricado en su mayor parte por con papeles reciclados y enfocado completamente al empaque y al embalaje.

Sobre el perfil de liner se pega con adhesivo vegetal el papel corrugado o médium, y dependiendo de la forma en que se combinen el liner y médium es que se tienen las diferentes variedades del cartón corrugado.

Algunos de los tipos de caja de embalaje en el sector son los siguientes, considerando que las que deben requerir menor resistencia son pegadas y cuando requiere mayor resistencia se usan grapas para su armado.

### **Marcado**

El marcado o rotulado de los empaques ayuda a identificar los productos facilitando su manejo y ubicación en el momento de ser monitoreados.

Se realiza mediante impresora directa, rótulos adhesivos, stickers o caligrafía manual

En un costado visible del empaque, para una aplicación útil del mercado se deben tener en cuenta los siguientes usando como referente la norma ISO 7000.

- Nombre común del producto y variedad.
- Tamaño y clasificación del producto indicando el número de piezas por peso, o cantidad de piezas en determinado empaque o embalaje.
- Cantidad
- Peso neto

- Cantidad de envases o unidades y peso individual.
- Especificaciones de calidad en caso de que el producto se clasifique en diferentes versiones.
- País de origen
- Nombre de la marca con logo.
- Nombre y dirección del empacador.
- Nombre y dirección del distribuidor
- En el costado opuesto del empaque se destina sólo para información sobre transporte Y manejo del producto
- Pictogramas. Acorde a la norma internacional ISO 780, se utilizan símbolos gráficos en lugar de frases escritas
- Las marca de manipulación deben estar impresas en la parte superior izquierda y su tamaño debe superar los 10 centímetros, en colores oscuros.
- Identificación de transporte que incluya el número de guía aérea del embarque destino, número total de unidades enviadas y códigos de los documentos de exportación.
- Para tener una mayor identificación en aduana en el número del aforo cuando la carga viene consolidada se recomienda marcar el nombre del importador, numero de orden de compra e identificarlos numéricamente como 1 de 1, 1 de 2, etc.

#### 4.5.6. Cuadro comparativo

Aplicación del manual Logístico			
Proceso	Ahora	Antes	Detalle
	Tiempo	Tiempo	
Se recibe la orden de elaboración y verificación del stock de materia prima y se solicita lo faltante	10 '	60	Desconocimiento de stock de materia prima por mal manejo de inventarios demoras en la verificación de materiales faltantes para la elaboración de calzado
Recepción de materia prima Control de la misma	15 '		
Corte del material	5 '	25	Cortes poco precisos trabajo más minucioso al momento de cocer
Unión de piezas Costura de forros y unión corte	10 '		
Conformado de talones y puntas	10 '	50	Mal manejo de la maquinas por falta de instrucción de utilización de las mismas ocasionando desperdicio de materia prima
Emplantillado y refileado de horma	7 '		
Reactivado de punta y talón y armado de las mismas	15 '		
Asentado del corte en horma	3 '		
Engomado y pegado de la planta	8 '	60	Proceso realizado manualmente provocando largos tiempos de espera debido al secado ambiental de la goma y a la no utilización del choque térmico
Clavado del taco	9 '		
Emplantillado del zapato limpieza de pegos y minas	5 '	20	Falta de equipo tecnológico para la limpieza del calzado utilización de productos inadecuados para limpieza de gomas
Pasado de crema para pulir y pulido	5 '		
Empacado y Almacenado	8 '	15	Se realizaba el proceso por separado causando desorden y confusión , falta de espacio físico
Total	110	230	Ahorro con el manual 120 minutos (62 horas )

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.5.7. Formatos

Ilustración N° 10: Orden de Elaboración



### ORDEN DE ELABORACION

<b>Cliente</b>				<b>Cortador</b>				<b>Calzado de Mujer</b>	
Maria Recalde				Jaime					
<b>Código</b>		<b>Color de Cuero</b>				<b>Taco</b>		<b>Planta</b>	
POP-05		NEGRO MATE PUNTA // 0000				PLA 10-1034		PLANTISUELA	
33	34	35	36	37	38	39	40	<b>TOTAL</b>	<b>Nombre de la HORMA</b>
	1	1	2	2	1	1		8	ELENA
FORRO : SINTETICO PLANTA VIEJA									
OBS.									
<b>APARADOR</b>			<b>FECHA DE SALIDA</b>			<b>FECHA DE ENTREGA</b>		<b>COMPLETO</b>	
								COMPLETO	

PROCESADO	RECIBE	TOTAL PARES	FIRMA DE CONFORMIDAD	OBSERVACIONES
APARADO				
CONFORMADO				
MONTAJE				
TERMINADO				
OBSERVACIONES GENERALES				



**Fuente:** Armandiny  
**Elaborado por:** Las Autoras

## 4.6. PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN

### 4.6.1. Requisitos

**Tabla N° 21: Requisitos de Exportación**

N°	Institución	Descripción
1	Servicio de Rentas Internas	Contar con el Registro Único de Contribuyentes RUC , y el estado tributario del contribuyente debe decir al día en sus obligaciones
2.	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS	Todos los exportadores deben estar al día en sus obligaciones con el IESS
2	Banco Central	Obtener el certificado de firma electrónica TOKEN
3	Ecuapass	Registrarse como exportador en el sistema ECUAPASS manejado por la Aduna <ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizar Base de Datos</li><li>• Crear un Usuario y contraseña</li><li>• Aceptar políticas de Uso</li><li>• Registrar firma electrónica</li></ul>
4	Ecuapass	Registro de Usuario / autenticación electrónica Solicitud de uso

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.6.2. Detalle del Procedimiento

**Tabla N° 22: Procedimiento de Exportación**

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo de Ejecución</b>
1.	Gerente General	Cotización de los costos que abarcara la exportación como permisos y valor del Arancel	30´
2.	Gerente General	Negociación etapa en donde se llegara a un acuerdo sobre el precio y volumen de la exportación	60´
3.	Gerente General	Determinar el Termino de negociación Incoterm con el que se realizara la exportación	10´
4.	Cliente	Se solicitara la nota de pedido a nuestro potencial cliente	15´
5.	Departamento de contabilidad	Envío de la proforma de acuerdo a las especificaciones requeridas en la nota de pedido	15´
6.	Departamento de contabilidad	Elaboración y envío de la Factura comercial de acuerdo a las especificaciones	15´
7.	Departamento de contabilidad	Contratación del transporte nacional como internacional	30´
8.	ECUAPASS	Elaboración de la declaración aduanera de exportación DAE	20´
9.	Departamento de contabilidad	Se Adjunta a la declaración los documentos de acompañamiento como permisos, registros y certificados también puede ser necesario los documentos de Soporte como	10´

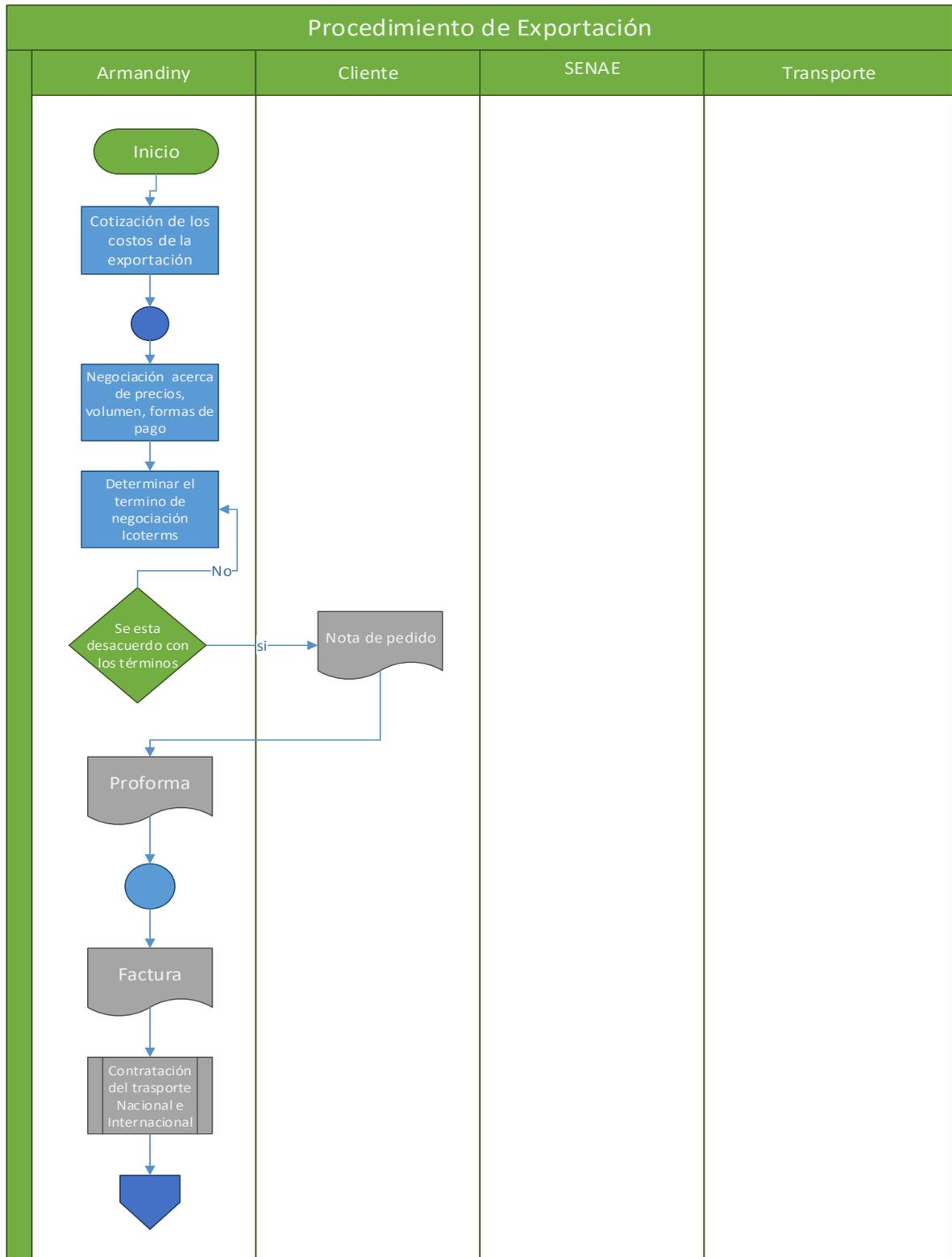
		los de transporte factura comercial o certificado de origen	
10.	SENAE	Los datos transmitidos pasaran por un proceso de validación que genera la Aceptación de la declaración Aduanera o el rechazo de la misma	2880´
11.	SENAE	Aforo a cargo de la administración aduanera y se realiza la verificación electrónica , física o documental del origen, naturaleza , cantidad , valor , peso , medida y clasificación arancelaria de la mercancía	60´
12.	SENAE	La autoridad naval dará la autorización para que empresa trasportista proceda a la carga	60´
13.	Departamento de contabilidad	Previo a la salida del transporte este deberá presentar a la autoridad aduanera el manifiesto de carga de exportación	90´
Total			3295´

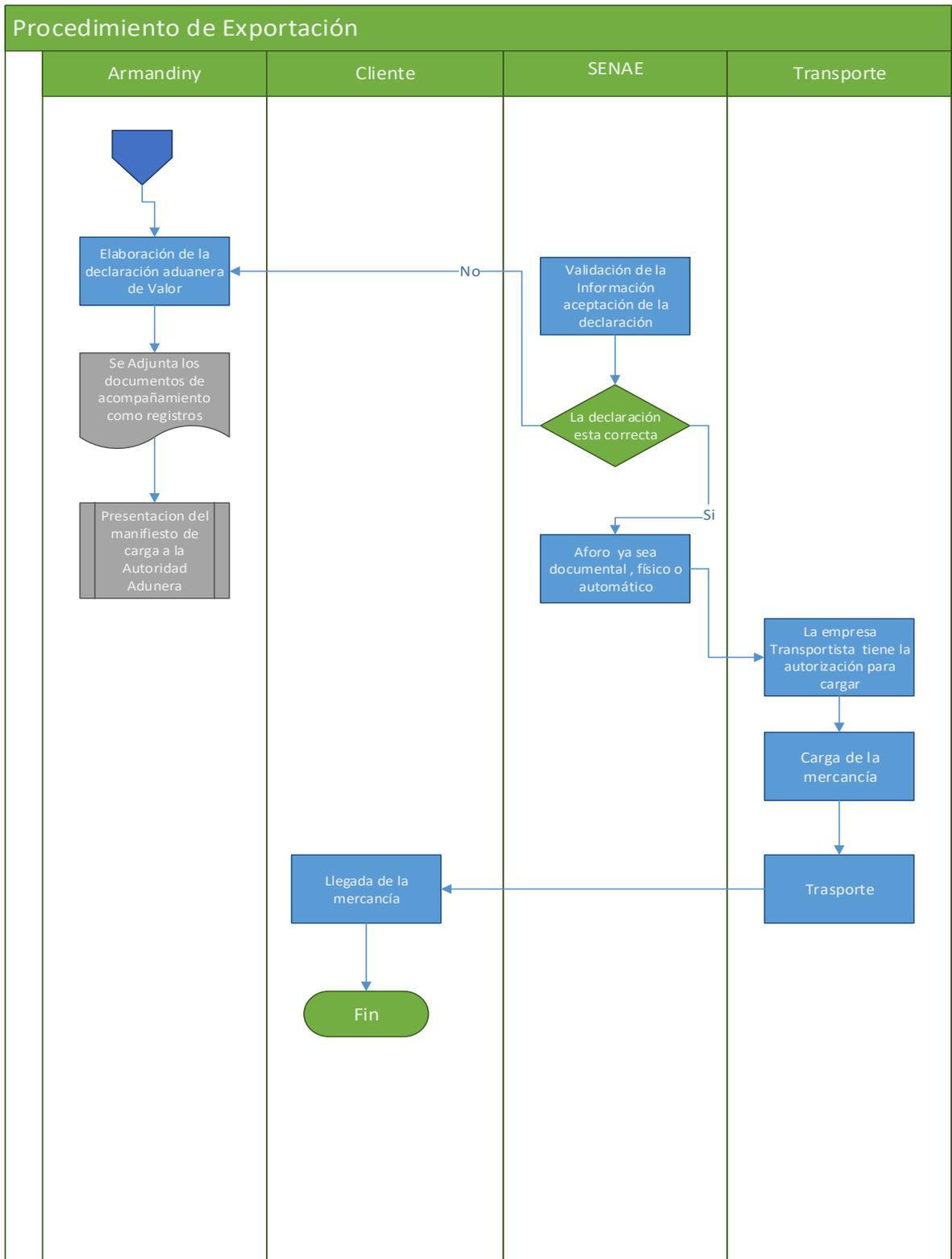
**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### 4.6.3. Diagrama del Procedimiento de Exportación

Gráfico N° 11: Procedimiento de Exportación





**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.6.4. Registros

**Tabla N° 23 : Registros**

<b>Identificación</b>	<b>Archivo Abierto</b>			<b>Actividad</b>
	<b>Tiempo</b>	<b>Medio de Soporto</b>	<b>Lugar responsable</b>	
<b>Nota de Pedido</b>	6 meses	Copia	Archivo	Base para el proceso de exportación
<b>Cotización</b>	1 mes	Copia	Archivo	Identificar todos los gastos que se realizaran ella exportación
<b>Proforma</b>	3 Días	Copia	Archivo	Muestra el Valor económico de los zapatos
<b>Factura</b>	4 años	Copia	Archivo	Documento Contable
<b>Declaración aduanera</b>	1 años	copia	Archivo	Muestra el detalle de la mercancía a declarar
<b>Certificado de origen</b>	4 años	Copia	Archivo	Avala el origen de la mercadería
<b>Carta de crédito</b>	1 año	copia	Archivo	Pago de la exportación
<b>Documento marítimo</b>	4 años	Copia	Archivo	Respaldo del transporte internacional

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.6.5. Descripción de los Procedimientos

##### a) **Cotización de los costos que abarcará la exportación como permisos y valor del Arancel**

**Tabla N° 24: Cotización Exportación**

Costos	Total
Estibaje	\$ 60,00
Flete interno	\$ 200,00
Seguro interno	\$ 20,00
Certificado de origen	\$ 30,00
Certificado fitosanitario	\$ 20,00
Trámites portuarios	\$ 50,00
<b>Total</b>	<b>\$ 380,00</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

##### b) **Negociación etapa en donde se llegara a un acuerdo sobre el precio y volumen de la exportación**

Además se darán conocer especificaran todos especificaciones del producto a exporta además de las condiciones y formas de pago

##### c) **Determinar el Término de negociación Incoterm con el que se realizara la exportación**

Podemos mencionar y destacar que los Incoterms son cláusulas que definen los usos comerciales internacionales más comunes, para determinar cuál es la solución acordada entre el vendedor y el comprador, respecto de cuatro de los problemas tradicionales al comercio exterior: la entrega de la mercadería, la transferencia de la responsabilidad, la distribución de los gastos y obligaciones y los documentos necesarios para la tramitación aduanera. (López, 2011)

Para este caso el Incoterm utilizado por la empresa de Calzado Armandiny para la exportación de calzado para dama a la ciudad de San José de Costa Rica será el F.O.B. (Free on Board o Libre a Bordo).

**F.O.B.** (Free on Board) Término utilizado exclusivamente cuando el transporte de la mercancía se realiza por barco (mar o vías fluviales de navegación interior).

El vendedor cumple con su obligación de entrega cuando la mercancía ha sobrepasado la borda del buque en el puerto de embarque convenido. El vendedor tiene que despachar la mercancía de exportación. (areadepymes, 2010)

Las obligaciones del comprador son:

Pagar lo dispuesto en el contrato de compra-venta y conseguir, por su propia cuenta y riesgo, cualquier licencia de importación u autorización oficial precisa, así como llevar a cabo todas las formalidades aduaneras para la importación de la mercancía.

Contratar el transporte de la mercancía desde el puerto de embarque designado y recibir la entrega de la mercancía.

Asumir todos los riesgos de pérdida o daño de la mercancía, así como todos los gastos desde el momento en que haya sobrepasado la borda del buque en el puerto de embarque, si no da aviso suficiente o si el buque no llega a tiempo debe soportar todos los riesgos de pérdida o daño que pueda sufrir la mercancía a partir de la fecha de expiración del plazo fijado para la entrega.

Pagar todos los gastos de derechos, impuestos y otras cargas oficiales.

Pagar los costes posteriores generados a la entrega de la mercancía (flete, descarga en el puerto de destino, trámites de aduana de importación).

Avisar sobre el nombre del buque, el punto de carga y la fecha de entrega requerida, aceptará la prueba de la entrega y pagará los gastos de la inspección previa al embarque, excepto si la inspección ha sido ordenada por las autoridades del país exportador.

Otras obligaciones como son pagar los gastos y cargas en que se haya incurrido para la obtención de los documentos y reembolsar los efectuados por el vendedor al prestar su ayuda al respecto.

Posibilidad de contratar seguro para cubrir el riesgo durante el transporte en barco.  
(areadepymes, 2010)

**d) Se solicitara la nota de pedido a nuestro potencial cliente**

Para evitar inconvenientes con el potencial cliente se solicita la nota de pedido de la mercadería para la orden de producción.

**e) Envío de la proforma de acuerdo a las especificaciones requeridas en la nota de pedido**

Se envió las proformas con los requerimientos especificados a nuestro cliente por correo electrónico para facilidad de ambos (comprador – vendedor).

**f) Elaboración y envío de la Factura comercial de acuerdo a las especificaciones**

Se realiza la Factura comercial de acuerdo a la nota de pedido con los requerimientos especificados.

**g) Contratación del transporte nacional como internacional**

Se adjunta como dato adicional el transporte internacional aunque este está a cargo del comprador como consecuencia del incoterms seleccionado

Transporte internacional

Líneas navieras que operan en el lugar, tarifas, frecuencias y rutas La ruta Guayaquil Puerto Caldera, toma 7 días de tránsito, el costo por Contenedor de 40' es de USD 1,700.00 y la frecuencia de salida es semanal.

**h) Elaboración de la declaración aduanera de exportación DAE**

Se realiza la correcta declaración aduanera de exportación para que no exista ningún inconveniente en el momento del embarque.

**i) Se Adjunta a la declaración los documentos de acompañamiento**

Como permisos, registros y certificados también puede ser necesario los documentos de Soporte como los de transporte facturan comercial o certificado de origen

**j) Aforo a cargo de la administración aduanera**

Se realiza la verificación electrónica, física o documental del origen, naturaleza, cantidad, valor, peso, medida y clasificación arancelaria de la mercancía

**k) Autorización de la Autoridad Naval**

La autoridad naval dará la autorización para que empresa transportista proceda a la carga.

Previo a la salida del transporte este deberá presentar a la autoridad aduanera el manifiesto de carga de exportación

**4.6.6. Beneficios**

La empresa de calzado Armandiny se consideraba una industria artesanal con poca capacidad de producción y sin visión de expansión, pero con el pasar el tiempo y la creciente demanda de calzado, esta se vio en la necesidad de adquisición de maquinaria con tecnología de punta permitiendo transformarse en una micro empresa con alta capacidad de producción lo que le ha permitido cubrir la demanda nacional, enfocada en las necesidades de las mujeres, debido a esto es su alta experiencia en elaboración de calzado casual para dama, adquiriendo la oportunidad de exportación de este por su alta calidad y capacidad de cubrir la demanda

Es ahí donde nace la iniciativa de crear este manual de procesos pues este dará a conocer en detalle cómo se debe realizar la exportación de calzado casual de dama de la empresa Armandiny evitando así demoras y errores que se verían reflejado en pérdidas económicas y tiempos, así la empresa podrá contar con una guía a la cual acudir al momento de realizar una exportación.

#### 4.6.7. Formatos

### Ilustración N° 11: Cotización de Exportación

	PROFORMA N. 076/2015
	AMBATO, 23 DE OCTUBRE DE 2015
PARA: CALZADO ALTAMIRANO ATT: CALZADO ARMANDINY AMBATO-ECUADOR	
DESCRIPCION DEL PRODUCTO 500 PARES DE ZAPATOS CASUALES DE CUERO PARA DAMAS CADA PAR EN PRECIO FOB ES DE \$21,63	
TERMINO: FOB (INCOTERMS 2010) PARTIDA ARANCELARIA:	
FORMA DE PAGO:	EL PAGO SE REALIZARA CON TRANSFERENCIA BANCARIA A LA CUENTA CORRIENTE # 1775765 DEL BANCO DEL PACIFICO BENEFICIARIO IVAN CRIOLLO
VALIDEZ DE LA PROFORMA:	30 DIAS
EMBARQUES PARCIALES: TRANSBORDOS:	PERMITIDOS DE ACUERDO A SUS INSTRUCCIONES PERMITIDOS DE ACUERDO A SUS INSTRUCCIONES
TIEMPO DE ENTREGA:	30 DIAS LUEGO DE RECIBIDA LA TRANSFERENCIA
SEGURO:	POR CUENTA DEL COMPRADOR. EN CASO QUE NO SE ASEGURE LA MERCADERIA, ESTA VIAJA POR CUENTA Y RIESGO DEL COMPRADOR, ENTENDIENDOSE QUE LA EMPRESA DE CALZADO ARMANDINY TERMINA EN LA ENTREGA DE LA MERCADERIA AL TRANSPORTISTA.
ATENTAMENTE:	IVAN CRIOLLO GERENTE PROPIETARIO

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## Declaración Aduanera de Exportación

### Ilustración N° 12: Declaración aduanera de exportación

Número de DAE		028-2012-40-00005727	
<p style="text-align: center;">REPÚBLICA DEL ECUADOR DECLARACIÓN ADUANERA DE EXPORTACIÓN</p> <p style="text-align: center;"><b>Consulta del detalle de la declaración de exportación</b></p>			
<b>Información de general</b>			
Código de la distrito	GUAYAQUIL - MARITIMO	Código de régimen	EXPORTACIÓN DEFINITIVA
Tipo de Despacho	DESPACHO NORMAL	Código del declarante	01903692
<b>Información de Exportador</b>			
Nombre del exportador		Teléfono del exportador	2597960
Dirección del exportador			
Número de documento de CIJU		Ciudad del exportador	
Nombre del declarante			
Dirección del declarante			
Código de forma de pago		Código de moneda	DOLAR ESTADOUNIDENSE
<b>Información de carga</b>			
Puerto de carga		Puerto privado desde	
Puerto de llegada o de		Fecha de la carta de	
Nombre del consignatario			
Dirección del			
Ciudad del contribuyente		Tipo de carga	CARGA CONTENERIZADA
Almacén de lugar de		Medio de transporte	MARITIMO
País de destino final			
DOLAR ESTADOUNIDENSE			
<b>Totales</b>			
Código de moneda	DOLAR ESTADOUNIDENSE	Tipo de cambio	1
Total moneda transacción (FOB)		Cantidad de ítem	1
Peso neto total	**	Peso total	8328
Cantidad total de bultos		Cantidad de contenedores	
Cantidad total de unidades físicas	**	Cantidad total de unidades comerciales	64
Código de la mercancía de despacho urgente		Código de solicitud de aforo	NO
Fecha de primer ingreso		Fecha de primer embarque	

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### Ilustración N° 13: Certificado de origen



**COMUNIDAD ANDINA**  
**CERTIFICADO DE ORIGEN**  
**ASOCIACION LATINOAMERICANA DE INTEGRACION**  
**ASSOCIACAO LATINO AMERICANA DE INTEGRACAO**

N° del Certificado  
**1493465920130000092M**

<b>PAIS EXPORTADOR:</b>	<b>ECUADOR</b>	<b>PAIS IMPORTADOR:</b>	<b>PERU</b>
-------------------------	----------------	-------------------------	-------------

N° de línea (1)	NANDINA	DENOMINACIÓN DE LAS MERCADERÍAS
2	2780193400	GRASA CHASIS AMBAR
1	2780193400	GRASA CHASIS ROJA
3	2780193400	GRASA CHASIS NEGRA

**DECLARACION DE ORIGEN**

DECLARAMOS que las mercaderías indicadas en el presente Embarque, correspondientes a la Paquet Comercial No. [081-001-00000278] cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo (2) DE CARTAGENA, de conformidad con el siguiente detalle:

N° de línea	NORMAS (3)
2	Decisión 416, Capítulo II, Artículo 2, Literal f)
1	Decisión 416, Capítulo II, Artículo 2, Literal f)
3	Decisión 416, Capítulo II, Artículo 2, Literal f)

**FECHA:** 16 JUNIO 2013  
**RAZON SOCIAL:** Empresa Exportadora S.A.  
 Sello y Firma del exportador o productor:

**Comercial**

[Firma]

**OBSERVACIONES:**

**CERTIFICACION DE ORIGEN**

Certifico la veracidad de la presente declaración, que sello y firmo en la ciudad de Guayaquil, en fecha 16 de Junio del 2013.

[Firma]

**Victor Beola Mendivil**  
**ANALISTA**  
(Nombre, sello y firma de la Entidad Certificadora)

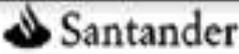
  

**NOTAS:**

- (1) El embarque indica el origen en que se individualizan las mercaderías correspondientes al presente embarque. En caso de ser un embarque, se certificará la individualización de las mercaderías en los países y/o territorios de origen certificados, asociados, o entidad emisora.
- (2) Dependiendo del texto de un Acuerdo de Asociación Regional Pacifica, indicando el origen de origen.
- (3) El embarque no podrá presentarse respaldado, tachado o alterado.

**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Las Autoras

## Ilustración N° 14: Solicitud de Carta de Crédito



OVERSEAS BANK

### SOLICITUD Y ACUERDO DE CARTA DE CREDITO IRREVOCABLE

FECHA: \_\_\_\_\_

FORMA	Irrevocable <input type="checkbox"/>	Transferible <input type="checkbox"/>
SOLICITANTE	Dirección:	
	Tel: _____ Fax: _____ Mail: _____	
BENEFICIARIO	Dirección:	
	Tel: _____ Fax: _____ Mail: _____	
BANCO AYUDADOR DEL BENEFICIARIO		MONTO Y MONEDA
LUGAR Y FECHA DE VENCIMIENTO		TOLERANCIA _____ % (+) <input type="checkbox"/> Cantidad <input type="checkbox"/> Medida <input type="checkbox"/>
DISPONIBLE POR <input type="checkbox"/> A la vista <input type="checkbox"/> Aceptación de letras a _____ días de la fecha de embarque <input type="checkbox"/> Pago diferido a _____ días de la fecha de embarque <input type="checkbox"/> Otros		
EMBARQUES PARCIALES <input type="checkbox"/> Permitido <input type="checkbox"/> Prohibido		Transbordos <input type="checkbox"/> Permitido <input type="checkbox"/> Prohibido
ULTIMO DIA EMBARQUE		DESDE _____ HASTA _____ PEROSO DE EMBARQUE
MERCANCIAS		
INCOTERM <input type="checkbox"/> EXW <input type="checkbox"/> FAS <input type="checkbox"/> FCA <input type="checkbox"/> FOB <input type="checkbox"/> CPT <input type="checkbox"/> CFR <input type="checkbox"/> CF <input type="checkbox"/> DDP <input type="checkbox"/> _____		
DOCUMENTOS REQUERIDOS <input type="checkbox"/> Facturas _____ originales y _____ copias <input type="checkbox"/> Certificado de Embarque <input type="checkbox"/> Lista de Embarque <input type="checkbox"/> Certificado de Origen <input type="checkbox"/> Certificado de Inspección <input type="checkbox"/> Certificado Calidad <input type="checkbox"/> Póliza o Certificado de Seguro <input type="checkbox"/> Otros _____		
PUERTO <input type="checkbox"/> En Destino <input type="checkbox"/> Pre pagado		SEGURO A SER AFECTADO POR <input type="checkbox"/> Embarcador <input type="checkbox"/> Comprador
NOTIFICAR AL COMPAÑADOR		
INSTRUCCIONES ESPECIALES		
Todo cargo bancario que no sea un cargo del Banco Emisor, son por cuenta de: <input type="checkbox"/> Beneficiario <input type="checkbox"/> Aplicari		
Documentos deben ser presentados dentro de _____ días luego del embarque <input type="checkbox"/> Carta de Crédito <input type="checkbox"/> Confirmada <input type="checkbox"/> No Confirmada		
Comisión por la emisión de la Carta de Crédito: _____ % del monto nominal de la Carta de Crédito. La comisión será pagadera por adelantado. Le autorizamos a debitar nuestra cuenta _____ por concepto de los gastos relacionados con esta Carta de Crédito.		
<small>El Banco Emisor solicita a Santander Overseas Bank, S.A. el favor que este Banco autorice esta Carta de Crédito sujeta al presente acuerdo con las condiciones aquí reflejadas y las políticas internas del Banco y solicite al Banco a emitir una garantía bancaria sustituta en sus prácticas regulares. El Banco está autorizado a hacer a favor de la emisión de la Carta de Crédito solicitada o una garantía en lugar de la misma, por esta institución de su elección, contra la entrega de la Carta de Crédito en copia emitida por el Banco. El cliente firmante acepta aceptar las Condiciones y Condiciones aplicables a la Carta de Crédito y acepta que esta carta será válida por los mismos, una vez que el Banco emita la Carta de Crédito, garantía bancaria o carta garantía en apoyo. Nada en este documento obliga al Banco a emitir la Carta de Crédito o garantía bancaria o a hacer a favor de los mismos para que se emita una Carta de Crédito o garantía bancaria por sus instituciones.</small>		
Firma:	Firma Autorizada de Santander	

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## Ilustración N° 15: Documento del transporte marítimo

Basic Transport Corp.		ORIGINAL		BILL OF LADING	
<b>Shipper</b> SHIPPER, COMPANY THAT SOLD THE COTTON		<b>Booking No.</b> FK08Y8625H		<b>BL No.</b> YMLUW12502XXXX	
<b> consignee</b> TO THE ORDER OF BUYERS BANK		<b>Contract Reference</b> CONTRACT REFERENCE NO. 1234 INVOICE NO. 1234 I/IET NO. 59870447		<b>INC.</b> TN 38120	
<b>Buyer</b> BUYER		<b>Port of Loading</b> LONG BEACH, CA		<b>Port of Delivery</b> TXK-H.S.A.	
<b>Vessel</b> RAINBOW BRIDGE V/91W		<b>Place of Receipt</b> LUBBOCK, TX		<b>Weight</b> NET 2886    GROSS 16044    TARE 1818	
<b>Part of Package</b> KEEKUNG TAIWAN		<b>Class of Goods</b>		<b>Weight</b> 40,391 LBS 20,195 KGS	
<b>MARKS AND NUMBERS</b> C O T T O N CONTAINER NO. 1880		<b>DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS</b> ONE (1) 40' CONTAINER SAID TO CONTAIN SIXTY-EIGHT (68) BALES OF AMERICAN RAW COTTON COMPRESSED TO U.D.-FORM C.		<b>Freight</b> FREIGHT PREPAID CY TO CY SHIPPER'S LOAD, STOW & COUNT ON BOARD VESSEL: RAINBOW BRIDGE V/91W AT: LONG BEACH, CA DATE: JUNE 23, 1999 SERVICE CONTRACT NO. EI-1062-180 NO BLD REQUIRED, SECTION 30.30 FISH, C.A.B.-SP. TECHNOLOGY, OR SOFTWARE WERE EXPORTED FROM THE U.S. TO U.S. LAW PROHIBITED.	
<b>Special</b> THESE COMMODITIES, IN ACCORDANCE WITH DIVERSION CONTRARY		<b>Special</b> TECHNOLOGY, OR SOFTWARE WERE EXPORTED FROM THE U.S. TO U.S. LAW PROHIBITED.		<b>DATE</b> 06/23/99	
<b>REMARKS</b> I/IET 3062-HOU EI-1062-HOU (INCL CV, OA) G.L. \$1725.00/40' S: 1840'		<b>AMOUNT</b> \$1,725.00		<b>NET WT</b> 40,391 LBS 20,195 KGS	
<b>DP/NTD</b> 360 DTHC/WT 3000/40'		<b>NET WT</b> 40,391 LBS 20,195 KGS		<b>NET WT</b> 360 510 2,000	
<b>Number of Original Bills</b> THREE (3)		<b>NET WT</b> 40,391 LBS 20,195 KGS		<b>NET WT</b> 360 510 2,000	

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## 4.7. FINANCIERO

### 4.7.1. Marcado y Rotulado a Utilizar en la Exportación

Tabla N° 25: Marcado y Rotulado de la Exportación

Nombre común del producto y variedad	Calzado casual para dama
<b>Clasificación del producto</b>	6404.19.00.00 Calzado con suela de caucho, plástico, cuero natural o regenerado y parte superior de materia textil. Los demás
<b>Peso (unidad)</b>	0,7 kg
<b>Peso neto</b>	1 ,00 kg
<b>Cantidad</b>	500 cajas de 1,00 kg.
<b>Especificaciones de calidad.</b>	Comercio Justo
<b>País de origen</b>	Ecuador
<b>Nombre de la marca con logo</b>	Armandiny 
<b>Nombre y dirección del empacador</b>	Armandiny
<b>Pictogramas.</b>	Hacia arriba
<b>Destino</b>	San José de Costa Rica

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2. Evaluación Económica y Financiera

##### 4.7.2.1. Inversión Fija Tangible

Tabla N° 26: Inversión Fija Tangible

Inversión	Nombre	Cantidad	Subtotal	Proporcional
<b>Maquinaria</b>			\$ 20.013,61	\$ 416,95
	Pespuntadora	1		
	Rebajadora	1		
	Máquina de Cocer	1		
	Máquina de Limar	1		
<b>Muebles</b>			\$ 1.308,73	\$ 27,27
<b>Equipo de computo</b>			\$ 2.762,50	\$ 57,55
<b>Total</b>			\$ 24.084,84	\$ 501,77

**Fuente:** Empresa de Calzado Armandiny

**Elaborado por:** Las Autoras

##### 4.7.2.2. Inversión Fija Intangible

Tabla N° 27 : Inversión Fija Intangible

Inversión	Cantidad	Precio Unit.	Subtotal
<b>Capacitación personal</b>	1	\$ 30,00	\$ 30,00
<b>Publicación página web</b>	1	\$ 25,00	\$ 25,00
<b>Total</b>			<b>\$ 55,00</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2.3.Capital de Trabajo

Tabla N° 28: Costos de Materia Prima

Materia Prima		Costo por unidad	Costo total
Piel(cuero)		\$ 2,05	\$ 1.025,00
Suela, taco		\$ 1,13	\$ 565,00
Materiales varios		\$ 2,15	\$ 1.075,00
Forro	\$ 0,75		
Material terno-adherible(talón, punta)	\$ 0,15		
Material de planta	\$ 0,10		
Entretelado	\$ 0,13		
Plantilla de armado	\$ 0,99		
Etiqueta	\$ 0,03		
<b>COSTO MPD</b>		\$ 5,33	\$ 2.665,00

Fuente: Empresa de Calzado Armandiny

Elaborado por: Las Autoras

#### 4.7.2.4.Costos de Mano de Obra Directa

Tabla N° 29 : Costos de Mano de Obra Directa

COSTO DE MANO DE OBRA DIRECTA				
Tipo de operario	Salario Mensual	Proporcional	Unidades Producidas	Costo Unitario
Modelador	\$ 450,00	\$ 112,50	500	\$ 0,23
Costurero	\$ 360,00	\$ 90,00	500	\$ 0,18
Armador	\$ 360,00	\$ 90,00	500	\$ 0,18
Plantador	\$ 360,00	\$ 90,00	500	\$ 0,18
<b>Total</b>		\$ 382,50		
<b>Costo MOD</b>				\$ 0,77

Fuente: Empresa de Calzado Armandiny

Elaborado por: Las Autora

#### 4.7.2.5. Costos de Mano de Obra Indirecta

**Tabla N° 30: Costos de Mano de Obra Indirecta**

<b>Tipo de operario</b>	<b>% Participación</b>	<b>Salario</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Proporcional</b>
<b>Técnico de producción</b>	70%	\$ 750,00	\$ 525,00	\$ 131,25
<b>Responsable Administrativo y Contable</b>	35%	\$ 650,00	\$ 227,50	\$ 56,88
<b>Auxiliar Administrativo y Contable</b>	35%	\$ 450,00	\$ 157,50	\$ 39,38
<b>Total</b>			\$ 910,00	\$ 227,50

**Fuente:** Empresa de Calzado Armandiny

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2.6. Costos de Materiales Directos

**Tabla N° 31: Costos de Materiales Directos**

<b>Costos</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unit.</b>	<b>Subtotal</b>
<b>Envase</b>	caja	500	\$ 0,04	\$ 20,00
<b>papel</b>		500	\$ 0,02	\$ 10,00
<b>Embalaje</b>	Cartón	10	\$ 0,45	\$ 4,50
<b>Paletización</b>	Pallet	2	\$ 6,00	\$ 12,00
<b>Total</b>			\$ 6,51	\$ 46,50

**Fuente:** Empresa de Calzado Armandiny

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2.7. Costos de Materiales Indirectos

**Tabla N° 32: Costos de Materiales Indirectos**

Costos	Cantidad	Precio Unit.	Subtotal
Suministros (imprevistos )			\$ 25,00
<b>Total</b>			<b>\$ 25,00</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2.8. Costos Indirectos de Fabricación

**Tabla N° 33: Costos Indirectos de Fabricación**

COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION				
Rubro	Valor por	Costo		
	par	Total	Proporcional	
Energía eléctrica	\$ 0,20	\$ 100,00	\$	25,00
Agua potable	\$ 0,04	\$ 20,00	\$	5,00
Desperdicio	\$ 0,05	\$ 25,00	\$	6,25
<b>Total</b>	<b>\$ 0,29</b>	<b>\$ 145,00</b>	<b>\$</b>	<b>36,25</b>

**Fuente:** Empresa de Calzado Armandiny

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2.9. Depreciaciones

Tabla N° 34: Depreciaciones

Detalle	Nombre	Total	Proporcional
<b>Maquinaria</b>		\$2.001,36	\$ 41,70
	Pespuntadora		
	Rebajadora		
	Máquina de Cocer		
	Máquina de Limar		
<b>Muebles</b>		\$ 130,87	\$ 2,73
<b>Equipo de Computo</b>		\$ 911,63	\$ 18,99
	Total	\$3.043,86	\$ 63,41

**Fuente:** Empresa de Calzado Armandiny

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2.10. Gastos Administrativos

Tabla N° 35: Gastos Administrativos

Costos	Total
Suministros	250
<b>Total</b>	<b>250</b>

**Fuente:** Empresa de Calzado Armandiny

**Elaborado por:** Las Autoras

**4.7.2.11. Gastos de Exportación****Tabla N° 36: Gastos de Exportación**

Costos	Total
Estibaje	\$ 60,00
Flete interno	\$ 200,00
Seguro interno	\$ 20,00
Certificado de origen	\$ 30,00
Certificado fitosanitario	\$ 20,00
Trámites portuarios	\$ 50,00
<b>Total</b>	<b>\$ 380,00</b>

**Fuente:** Investigación**Elaborado por:** Las Autoras**4.7.2.12. Capital de Trabajo****Tabla 37: Capital de Trabajo**

Inversión	Subtotal
<b>Materia prima</b>	\$ 2.665,00
<b>Mano de obra directa</b>	\$ 382,50
<b>Mano de obra indirecta</b>	\$ 227,50
<b>Materiales directos</b>	\$ 46,50
<b>Materiales indirectos</b>	\$ 25,00
<b>Gastos generales</b>	\$ 36,25
<b>Depreciaciones</b>	\$ 63,41
<b>Gatos administrativos</b>	\$ 250,00
<b>Gastos de exportación</b>	\$ 380,00
<b>Total</b>	<b>\$ 4.076,16</b>

**Fuente:** Tablas N° 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2.13. Total de la Inversión

**Tabla N° 38 : Total de la Inversión**

Inversión	Total
Tangible	\$ 501,77
Intangible	\$ 55,00
Capital de trabajo	<b>\$ 4.076,16</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 4.632,93</b>

**Fuente:** Tablas N° 26, 27,37

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 4.7.2.14. Costos Totales de Exportación 2015

**Tabla N° 39: Costos Totales de Exportación 2015**

Detalle	Costos fijos	Costos variables	Subtotal
<b>Materia prima</b>		\$ 2.665,00	\$ 2.665,00
<b>Mano de obra directa</b>		\$ 382,50	\$ 382,50
<b>Mano de obra indirecta</b>	\$ 227,50		\$ 227,50
<b>Materiales directos</b>		\$ 25,00	\$ 25,00
<b>Materiales indirectos</b>		\$ 46,50	\$ 46,50
<b>Depreciaciones</b>	\$ 63,41		\$ 63,41
<b>Gastos de exportación</b>		\$ 4.076,16	\$ 4.076,16
<b>Gastos Administrativos</b>	\$ 250,00		\$ 250,00
<b>Costos Totales</b>	<b>\$ 540,91</b>	<b>\$ 7.195,16</b>	<b>\$ 7.736,08</b>
<b>Costos Totales Unitarios</b>	<b>\$ 1,08</b>	<b>\$ 14,39</b>	<b>\$ 15,47</b>

**Fuente:** Tablas N° 28, 29, 30, 31, 32, 34, 36, 35

**Elaborado por:** Las Autoras

**4.7.2.15. Precio FOB Unitario del Calzado Casual para Dama 2015**  
**Tabla N° 40: Precio FOB Unitario del Calzado Casual para Dama 2015**

<b>Detalle</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Valor referencia</b>	<b>Valor referencia</b>
<b>Costo total de exportación</b>	\$ 7.736,08		
<b>Unidades exportadas</b>	500		
<b>Costo unitario</b>	\$ 15,47		
<b>Margen de utilidad 40%</b>	\$ 6,19		
<b>Precio de venta FOB</b>	<b>21,66</b>	<b>\$ 40,00</b>	<b>\$ 45,00</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autora

**4.7.2.16. Flujo de Fondos Netos**  
**Tabla N° 41: Flujo de Fondos Netos**

<b>Costos</b>	<b>2015</b>
<b>Ventas</b>	\$10.830,51
<b>(-)Costo de Ventas</b>	\$ 7.736,08
<b>(=) Utilidad antes de utilidades a trabajadores</b>	\$ 3.094,43
<b>(-) 15% Rep. Trabajadores</b>	\$ 464,16
<b>(=) Utilidad antes de impuesto a la renta</b>	\$ 2.630,27
<b>(-) 22% Impuesto Renta</b>	\$ 578,66
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 2.051,61</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### 4.7.3. Punto de Equilibrio

$$P.E. = \frac{CF}{P - CV}$$

P.E. = Punto de equilibrio

C.F. = Costos Fijos

P.U. = Precio Unitario

C.V. = Costos Variables Unitarios

$$P.E. = \frac{CF}{P - CV}$$

$$P.E. = \frac{540.91}{21.66 - 15.47}$$

$$P.E. = \frac{540.91}{6.19}$$

$$P.E. = 87.38$$

La empresa logrará su punto de equilibrio al producir y vender 87 unidades (cajas de zapatos casuales de damas de 1000 gr.), es decir, se necesita vender 87 cajas de zapatos casuales de damas para que los ingresos sean iguales a los costos; por lo tanto, a partir de la venta de 87 cajas de zapatos casuales de damas, se estaría empezando a generar utilidades, mientras que la venta de 87 cajas de zapatos casuales de damas o de un número menor significaría pérdidas.

#### 4.7.4. Valor Actual Neto

$$VAN = -I_0 + \left[ \frac{FN}{(1+i)^n} \right]$$

**Van:** Valor Actual Neto

**Io:** Inversión

**FN:** Utilidad Neta

**1:** Constante

**i:** Tasa de Interés

**n:** Número de Años

$$VAN = -4632.93 + \left[ \frac{2051.61}{(1+0,112)^1} \right]$$

$$VAN = -4632.93 + 1844.97$$

$$\mathbf{VAN\ 1 = 2787.96}$$

$$VAN = -4632.93 + \left[ \frac{2051.61}{(1+0,1085)^1} \right]$$

$$VAN = -4632.93 + 1850.80$$

$$\mathbf{VAN\ 2 = 2782.16}$$

#### 4.7.5. Tasa Interna de Retorno

$$TIR = i_1 + (i_2 - i_1) \left[ \frac{VAN_1}{VAN_1 + VAN_2} \right]$$

**TIR:** Tasa Interna de Retorno

**i 1:** Tasa de Interés 1

**i 2:** Tasa de Interés 2

**VAN 1:** Valor Actual Neto 1

**VAN 2:** Valor Actual Neto 2

$$TIR = 0.112 + (0.1085 - 0.112) \left[ \frac{2787.96}{2787.96 + 2782.16} \right]$$

$$TIR = 0.112 + (0.35) \left[ \frac{2787.96}{5570.12} \right]$$

$$TIR = 0.112 + (0.35)(0.50)$$

$$TIR = 0.112 + 0.175$$

$$TIR = 0.29 * 100$$

$$TIR = 29 \%$$

El proyecto es rentable puesto que la tasa de retorno es mayor a la tasa de descuento de la inversión, por lo que se perfila como una buena opción de negocio futuro.

#### 4.7.6. Relación Beneficio / Costo

$$\mathbf{RB/C1} = \left[ \frac{\mathbf{VN + VAN1}}{\mathbf{C}} \right]$$

**RB/C1:** Relación Beneficio Costo

**VN:** Ventas Netas

**VAN 1:** Valor Actual Neto

**C:** Inversión

$$\mathbf{RB/C1} = \left[ \frac{10830.51 + 2787.96}{4632.93} \right]$$

$$\mathbf{RB/C1} = \left[ \frac{13618.47}{4632.93} \right]$$

$$\frac{\mathbf{RB}}{\mathbf{C1}} = \mathbf{2.94}$$

$$\mathbf{RB/C2} = \left[ \frac{10830.51 + 2782.16}{4632.93} \right]$$

$$\mathbf{RB/C2} = \left[ \frac{13612.67}{4632.93} \right]$$

$$\frac{\mathbf{RB}}{\mathbf{C2}} = \mathbf{2.94}$$

La exportación de calzado casual de dama se considera rentable puesto que por cada dos dólares invertido se obtendrá una rentabilidad de noventa y cuatro centavos (\$ 0.94), dando un porcentaje de ganancia del 47%.

## CONCLUSIONES

- La investigación nos ha permitido tener una idea clara de la manera correcta en que se debe realizar la exportación de zapatos casual de damas de la empresa Armandiny hacia el mercado costarricense, evitando de esta manera desperdicios de recursos lo que se ve reflejados en grandes oportunidades de crecimiento para la empresa
- Los datos obtenidos en la investigación han demostrado que los zapatos casuales para dama, tendrán una amplia demanda en el mercado costarricense debido a su excelente calidad y diseño, además que la empresa posee la capacidad productiva para cubrir con la demanda, cumpliendo con los más altos estándares de calidad para exportar
- El diseño de este manual permitirá a la empresa Armandiny tener una guía a la cual acudir al momento de realizarse la exportación, debido a que en esta se detalla los procesos productivos y de comercialización correctos para una exportación exitosa
- El proyecto realizado tiene un impacto positivo en la empresa Armandiny, pues ayudara a la correcta realización de sus procesos, optimizando así recursos, los que se verán reflejados en mejores rendimientos económicos para la empresa y también para las exportaciones ecuatorianas

## RECOMENDACIONES

- Todo el entorno de la empresa Armandiny debe conocer acerca del proyecto pues poseerán una idea más clara de las actividades de exportación de la empresa y de esta manera podrán aportar al cumplimiento de los objetivos planteados
- La búsqueda de nuevos mercados siempre será esencial para un crecimiento sostenible de la empresa Armandiny , por eso promover la búsqueda de estos ayudar a encontrar nuevas oportunidades en un mercado internacional y a obtener mejores rendimientos para la empresa
- Estar siempre a la vanguardia internacional mejorando los procesos productivos, innovando el diseño y calidad de zapatos, manteniendo tendencias al igual que la captación de mercado nos permitirá ser atractivos para nuestro mercado destino
- El uso constante del manual será de vital importancia para que los procesos de exportación se den con eficiencia y eficacia al mismo tiempo que este debe contener información actualizada para así evitar errores innecesarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ballou, R. H. (2004). *Logística, Administración de la Cadena de Suministro*. México: Pearson Educación.
- Behar. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogota: Shalom.
- Daniels. (2003). *Negocios Internacionales*. Mexico: Personal Educacion.
- Deming. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Diaz de Santo.
- Doctker, J. E. (2000). *Basic of fulfillment, Proceedings of the Council of Logistics Management*. Nueva Orleans.
- Galindo Martín, M. Á. ( 2008). *Diccionario de Economía Aplicada*. Ecobook.
- Peris, M. (2008). *Distribucion Comercial*. Madrid: ESIC.
- Peruzzoti. (2008). *Exportar con exito* . Buenos Aires: Caleen.
- R, H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Rojas. (2011). *Logistica Integral* . Bogota: Ediciones de la U.

## INTERNET

- *areadepymes*. (2010). Obtenido de <http://www.areadepymes.com/?tit=fob-free-on-board-libre-a-bordo-puerto-de-carga-convenido-guia-de-incoterms-2010&name=Manuales&fid=em0bcae>
- Baldiviezo, J. M. (Mayo de 2006). *Tiposde.com* . Obtenido de <http://www.tiposde.com/economia/proyectos/tipos-de-proyectos.html>
- *banrepcultural*. (2015). *Subgerencia Cultural del Banco de la República*. Obtenido de [http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/oferta\\_y\\_demanda](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/oferta_y_demanda)
- *Diasa Container Line*. (s.f.). Obtenido de <http://www.diasacontainer.cl/index.php/es/proyectos-logisticos>

- *Ecologiahoy*. (20 de Enero de 2010 ). Obtenido de [www.ecologiahoy.com/definicion-de-reciclaje](http://www.ecologiahoy.com/definicion-de-reciclaje)
- *efxto*. (18 de Abril de 2014). Obtenido de <https://www.efxto.com/diccionario/e/3698-exportaciones>
- Galán, S. (14 de Julio de 2009). *FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO*. Obtenido de [flujograma-flujograma.blogspot.com/2009/07/concepto-de-flujograma.html](http://flujograma-flujograma.blogspot.com/2009/07/concepto-de-flujograma.html)
- Gonzalez, L. (2014). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/consumidor/>
- Granada, L. P. (10 de Diciembre de 2012). *optimizacianderecursosempresariales*. Obtenido de <http://optimizacianderecursosempresariales.blogspot.com/>
- *Iquique Terminal Internacional S.A.* . (2015). Obtenido de <http://www.iti.cl/procesos-de-exportacion.aspx>
- Kellog, G. (08 de Septiembre de 2010). *Buenas Tareas* . Obtenido de [www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Manual/709603.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Manual/709603.html)
- López, C. E. (13 de 05 de 2011). *DerechoComercial.edu.uy*. Obtenido de <http://www.derechocomercial.edu.uy/RespContratos24.htm>
- Orozco, D. (22 de Septiembre de 2011). *Conceptodefinicionde*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/comercializacion/>
- Osmond Vitez, D. M. (2015). *La Voz de Houston*. Obtenido de <http://pyme.lavotx.com/definicion-economica-de-los-cuatro-factores-de-produccion-4483.html>
- Osmond Vitez, D. M. (s.f.). *La Voz de Houston* . Obtenido de <http://pyme.lavotx.com/definicion-economica-de-los-cuatro-factores-de-produccion-4483.html>
- Pila, E. (2012). *comunidad.todocomercioexterior.com.ec*. Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/el-ecuapass>
- *PRO ECUADOR*. (s.f.). Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/exportadores/requisitos-para-exportar/incoterms/>
- *PRO ECUADOR*. (2012). Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/2012/11/05/que-es-el-ecuapass/>

- *PRO ECUADOR*. (2013). Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/glossary/certificado-de-origen/>
- Proaño, P. (2012). *comunidad.todocomercioexterior.com.ec*. Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/declaracion-aduanera-de-exportacion-dae>
- *Proexport Colombia*. (s.f.). Obtenido de <http://antiguo.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo8771DocumentNo7236.PDF>
- *Quadralia*. (s.f.). Obtenido de <http://www.quadralia.com/servicios/trazabilidad-de-producto/>
- Sanajeb. (2009). *over-blog.com*. Obtenido de <http://sanabrijeb.over-blog.com/article-31354697.html>
- SANCHEZ, J. V. (2013). *comunidad.todocomercioexterior.com.ec*. Obtenido de <http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/certificado-de-origen>
- *Secretaría Nacional de la Administración Pública*. (s.f.). Obtenido de <http://www.administracionpublica.gob.ec/firma-electronica/>
- Shazam. (07 de Marzo de 2009). *i-desing*. Obtenido de <http://i-desing.blogspot.com/2009/03/carton-definicion-caracteristicas-tipos.html>
- Significados. (2015). *Significados*. Obtenido de <http://www.significados.com/logistica/>
- Thompson, I. (Enero de 2007). *Promonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Thompson, I. (18 de Julio de 2009). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CEcQFjAHahUKEwjbrpsu3GAhUELb4KHbsqAFI&url=http%3A%2F%2Fwww.promonegocios.net%2Fdistribucion%2Fcanales-distribucion.html&ei=YdiuVZuPMoTYeLvVgJAF&usg=AFQjCNftSn07>