

CAPÍTULO 1

ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA DFI

En las últimas décadas, en los negocios, la palabra “logística”, como nuevo concepto, ha venido evolucionando. La logística se ajusta al marketing empresarial (Burbano y Morales, 2010), agradando al cliente y desarrollando, a su vez, el tiempo de comercialización (*time to market*) (Altuna, 2020), que abarca el proceso, desde la creación del producto, hasta su distribución física.

La distribución física es una disciplina que tiene como filosofía dejar el producto de calidad en el momento adecuado, el lugar indicado y con el menor costo posible (Gaviria et al., 2018). Es un sistema que es desarrollado para garantizar eficiencia y exactitud en los procesos. Consta de un grupo de actividades que se conectan entre sí en la elaboración de un producto, hasta llegar al consumidor o destino final y que es distribuido internacionalmente. Es importante la supervisión, el análisis y el control de cada una de estas actividades, desde el instante en que inicia una orden de pedido, empaque, embalaje, unitarización y transporte, hasta su destino final, como importador o consumidor (Macías y Luzuriaga, 2018).

1.1. Logística internacional

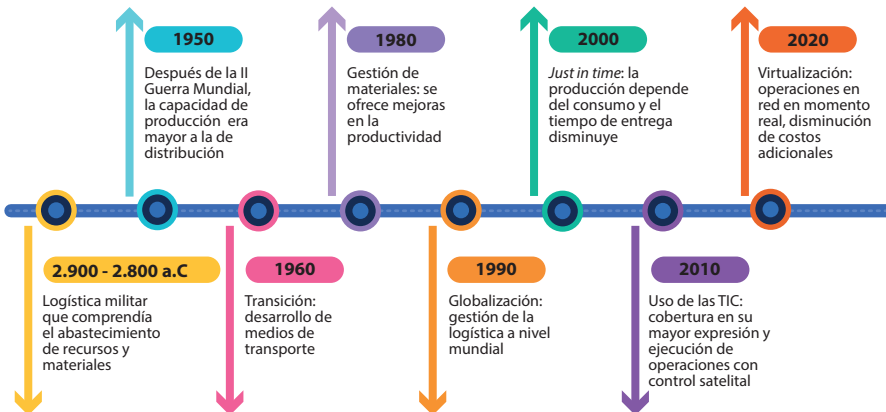
1.2.1. Evolución de logística

La logística ha venido evolucionando a través de los tiempos en diferentes términos o funciones que colaboran con el suministro de bienes y servicios a las organiza-

ciones. “Logística” es un término que nace en el ámbito militar (Molins, 2011), el cual comprendía el suministro de armas y municiones durante una batalla y se entendía como un plan estratégico, acreditándola como una habilidad para el uso adecuado de las herramientas en el momento adecuado.

La logística viene desde la antigua Grecia y el Imperio Romano, en donde el peso recaía sobre aquellos oficiales encargados de aprovisionar o suministrar al ejército (Balza y Cardona, 2020). Las personas encargadas de esta operación, se preparaban en las matemáticas y se caracterizaban por ser buenos en este aspecto, por esta razón, “logístico” traduce: “aquella persona capaz de calcular”. Desde ese punto, la logística evolucionó hasta utilizarse para designar el almacenamiento de alimentos para prevenir las crisis que se presentaban en las épocas antiguas. La línea del tiempo podría expresarse como se muestra en la figura 1 (Castellanos, 2015).

Figura 1. Línea de tiempo de la evolución de la logística



Fuente: elaboración propia.

- **2900 - 2800 a.C., logística militar:** comprendía el abastecimiento de materiales y recursos para el ejército. Uno de los mayores eventos de la logística en la historia fue la construcción de las pirámides de Egipto, aún se estudia la organización tuvieron por su gran altura y peso, con la tecnología de la época (Balza y Cardona, 2020).
- **1950, después de la segunda guerra mundial:** Estados Unidos llevó a cabo el llamado Plan Marshall (1948 – 1952), que repartió un poco más de 12.000 millones de dólares para la reconstrucción de Europa, pero esta ayuda no era desinteresada. Para la Europa destruida era imposible importar productos desde la unión americana, por lo tanto, una de las causas importantes de esta ayuda, era el apoyo que podrían brindar con la exportación de productos al antiguo continente de las empresas norteamericanas, ya que en Estados Unidos, en esta época, tenía una mayor la capacidad de producción que de

distribución, lo que provocaba deficiencia en las entregas y sobrecostos por el almacenamiento de los productos (Selva, 2019).

- **1960, la transición a causa del desarrollo de los medios de transporte:** en esta época ocurrió una transición gracias al desarrollo de nuevos medios de transporte como el marítimo y el ferrocarril, que inicialmente transportó minerales extraídos de minas (Béjar, 2019).

Uno de los ejemplos más pertinentes para esta época, es el de las grandes rutas comerciales, como la ruta de la seda: una red de rutas comerciales que se extendía por el continente asiático, Europa y África. Los navíos a remo para el comercio Mediterráneo, aunque fueron protagonistas de grandes desafíos, debido a los intentos fracasados, ayudaron a que mejoraran las condiciones de innovación, tanto en este medio de transporte, como para las civilizaciones y transporte de recursos (Moral, 2014).

- **1980, la gestión de materiales:** a lo largo de esta década se consolidaron las condiciones económicas y se mejoró el servicio al cliente de acuerdo con el uso de nuevas tecnologías como las encuestas en línea para analizar y evaluar al cliente, contribuyendo al mejoramiento y crear marcas que sobresalían por la creación de nuevos productos. Así se inició con la personalización de los productos, llevando a las empresas a generar individualidades en la producción, dándole al cliente la oportunidad de elegir el producto de su preferencia.

A finales de los años 80 se pone en marcha la evolución de nuevas formas de organización y técnicas de producción en masa o fordismo evolucionando, desarrollándose esta teoría en términos de variedad y variabilidad o tipología, calidad y tamaño de las series en la producción.

El desarrollo de los medios de transporte comenzó a ganar importancia en las estrategias en cuanto a los tiempos, que iban mejorando junto con el servicio de producción y entrega de los productos generando un menor costo de almacenamiento por su rápida distribución.

- **1990, la globalización:** se mejoró abruptamente la logística de la distribución internacional, pero nació el desafío de aprender a controlar y llevar una logística con diferentes naciones con culturas y leyes distintas (Dorta, 2014). Más adelante, con la creación del correo (Leiner *et al.*, 1999), un sistema que mejoró los tiempos de entrega en Europa, prestando servicios a países como España, Italia, Alemania y Austria. El ferrocarril, una creación de gran importancia que mejoró y aumentó el desplazamiento de las cantidades de carga en un menor tiempo (Alcaide, 2005). El canal de Panamá con su renovación de construcción sin duda fue uno de los eventos logísticos más grandes de la historia por su gran ampliación de transporte marítimo en el mundo (Quintero y Rodríguez, 2019).

- **2000, *Just in Time* (JIT):** la logística JIT llega para reducir los costos de gestión y pérdidas por almacenamiento, que son provocadas a causa de movimientos innecesarios. Se caracteriza por tener cero defectos, daños, *stocks*, plazos y papel. Este método busca producir bienes en las cantidades exactas, en el tiempo correcto y estrictamente necesario.

Se caracteriza por mitigar desperdicios en los procesos productivos y se inclina por sistemas de arrastre o *pull*, el cual hace que la producción no comience hasta que el cliente realice la orden (Transeop, 2020).

- **2010, uso de las TIC:** el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se expande y arraiga en el siglo XXI para mejorar los procesos de comunicación. Estas herramientas son un conjunto de actividades tecnológicas diseñadas para facilitar el almacenaje, la recuperación, los procesos y la comunicación de la información.

Estas herramientas han venido evolucionando desde los años 70. Al inicio de la era digital, cuando se mezclaron los avances científicos electrónicos con el avance de las TIC, se migró de la electrónica a los softwares. En los años 90 se combinaron la electrónica, la informática y las telecomunicaciones para crear la interconexión entre redes, dando paso a las TIC. Estas herramientas hoy en día son clave para el crecimiento y el fortalecimiento del comercio internacional, dándole paso al nuevo concepto de *e-commerce*, que consiste en las compras y ventas por medio del campo electrónico. Las ventas online y el *e-commerce* son la estrategia de crecimiento de las empresas, que han convertido el proceso de envíos y entregas en un factor de diferencia para el crecimiento de las organizaciones.

Procesos, como la última milla que se realiza al final de cada venta, son los más inciertos y unos de los más importantes. Es aquí donde las compañías tratan de ser más competitivos, estableciendo factores que las diferencien de las demás, como por ejemplo, Amazon, una compañía que a nivel mundial tiene procesos innovadores como la gestión de *stocks*, que permiten la minimización de los tiempos entre el movimiento que realiza el usuario “el click”, hasta la entrega del producto, facilitando la búsqueda, en milisegundos, en todos los almacenes y escogiendo el más cercano (Tramón, 2018).

- **2020, virtualización:** para esta década, el mercado global ha tendido a aumentar las compras *online*, que se han multiplicado aún más con la pandemia del COVID-19. Hoy en día el consumidor no sólo se asegura de que las características del producto que vio en la página o en la cuenta, correspondan con las del que le llegó, sino de que este llegue en perfectas condiciones y en el tiempo acordado. Esta evolución ha transformado el comercio electrónico, el cual ha mejorado las estrategias de marketing, adelantando hasta 2 años lo que las empresas y economías de los países tenían previsto aplicar.

En el siglo xx, con la llegada de la era digital, ha surgido un gran desarrollo en la logística en cuanto a la capacidad de controlar y medir la cadena de suministros y las estrategias que nacen a partir del análisis para la mejora continua, dando lugar a avances tecnológicos como los códigos QR, los sensores, el *Just in time*, la gestión de rutas y flotas y los sistemas de trazabilidad. La logística ha avanzado desenfrenadamente y ha llegado para nunca irse. Es sin duda alguna la clave para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, por lo que toda empresa busca perfeccionar la cadena de suministro.

Hoy en día, la logística es entendida como la organización y el desarrollo de actividades que permiten suministrar los recursos, los productos y los componentes desde el abastecimiento de materia prima, el centro de producción y la distribución en el sitio adecuado, en perfectas condiciones y costos mínimos.

1.2.2. Madurez de la logística

Algunas de las empresas que han tenido mérito, como por ejemplo Amazon, que tiene una de las cadena de suministros más grandes del mundo y Apple, que ha ocupado la primera posición desde el año 2012, han construido planes estratégicos para llevar su logística de distribución a ser de las mejores en el mundo. La capacidad de estas empresas de conocer las necesidades de sus clientes y el control que se ejerce en su interior, son algunas de las estrategias que han llevado al éxito a estas organizaciones. Su eficiencia, que se alarga durante días hasta el lanzamiento de un nuevo dispositivo, es otro ejemplo de ello.

La madurez de la logística no consiste, simplemente, en el personal que clasifica, carga y envía el producto al consumidor o cliente, el cual se vuelve un proceso de rutina que no genera valor alguno al producto. Las dependencias, como compras, programación de producción y distribución deberán satisfacer la necesidades a las que las áreas de ventas y mercadeo se comprometieron. Se necesita un trabajo colaborativo para que funcione de manera conjunta entre dependencias, para alcanzar un objetivo real y llegar al éxito. En caso de que no se cumpla con lo pactado habrá pérdidas, lo que significa el fracaso de la organización.

1.2.3. Generalidades

En las empresas existen dos tipos de necesidades. Las internas, que consisten en el abastecimiento de bienes y servicios para asegurar las funciones de la organización y las externas, que buscan cubrir las necesidades del cliente. La logística involucra todas las funciones de la organización, desde la programación de actividades y compras de materia prima, almacenaje, manipulación y gestión de *stocks*; hasta el empaque, embalaje, su transporte, distribución física y flujo de información. La logística es necesaria

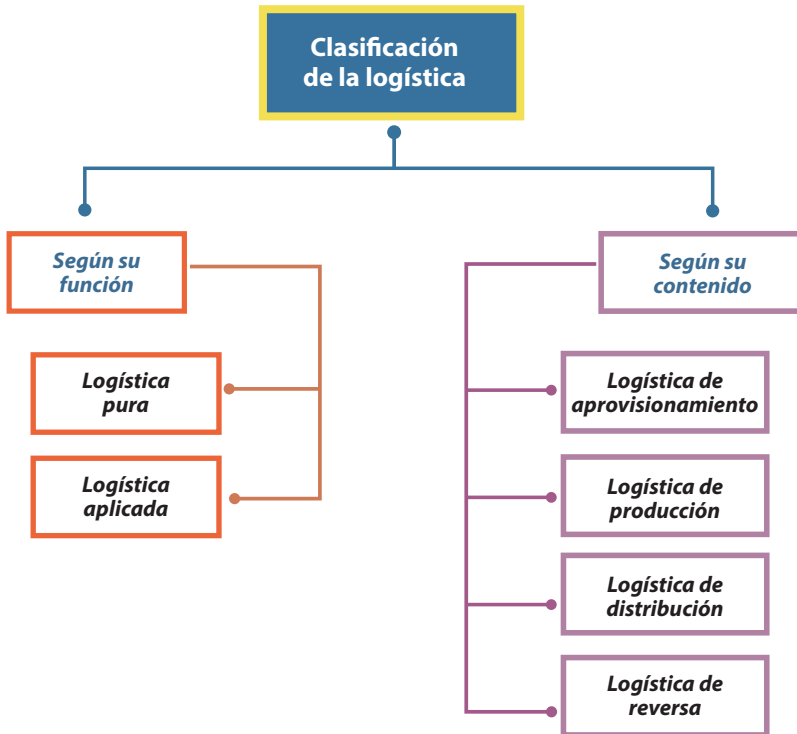
para que un producto de calidad, esté en el lugar, el tiempo y con el cliente correcto.

¿Se cumplen las 7C de la logística?

- **El producto correcto:** la logística es muy importante para tener éxito en las empresas, pero de nada sirve que sea la mejor, si el producto no es el que desea el cliente o no satisface sus necesidades.
- **El cliente correcto:** es importante tener claro el objetivo principal del producto o servicio, así como lo que es necesario para mejorarlo, los oficios para los que es usado y en dónde se encuentra el consumidor.
- **El tiempo correcto:** hoy en día se cuenta con nuevas tecnologías que permiten el seguimiento de los bienes. La llegada del 5G y la tecnología *Blockchain* ayudan a que el producto llegue justo a tiempo y se pueda visualizar de manera rápida y eficaz la información de ubicación de la compra o venta.
- **El lugar correcto:** este proceso es eficiente si el bien o servicio de dicha organización llega al lugar correcto en el tiempo pactado, sin desprestigiar la calidad del mismo, ya sea natural o artificial y de cualquier tipo o tamaño.
- **En condiciones correctas:** se deben asegurar, desde cualquier medio de transporte, ya sea marítimo, aéreo o terrestre, las condiciones de calidad.
- **La cantidad correcta:** el volumen de producción y por ende de oferta al mercado objetivo, para su consumo, debe estar acorde a las intenciones o deseos de absorción del mercado, de manera que los inventarios se mantengan en niveles bajos con tendencia a cero.
- **El costo correcto:** es de gran importancia que el producto sea de muy buena calidad, pero se debe tener en cuenta que el costo del mismo no sea muy alto para que no quede por fuera del mercado (Hernández, 2018).

1.2.4. Clasificación de la logística

Figura 2. Clasificación de la logística



Fuente: elaboración propia.

La logística pura se refiere a la fundamentación teórica, a la investigación científica y a sus leyes, métodos, valores y principios. La logística aplicada se basa en los procesos logísticos de aprovisionamiento, producción, distribución y reversa, teniendo en cuenta la logística pura o teórica.

1.2.4.1. Logística de aprovisionamiento

Figura 3. Logística de aprovisionamiento



Fuente: elaboración propia.

La logística de aprovisionamiento se encarga de suministrar a la organización materia prima para realizar el proceso de producción; gestiona en la cadena de suministros la optimización del pronóstico de la demanda; analiza y selecciona el rendimiento de un modelo de inventario; identifica y gestiona los mecanismos de recepción y suministros; establece estrategias y comparte información actualizada.

¿Por qué es importante la logística de aprovisionamiento?

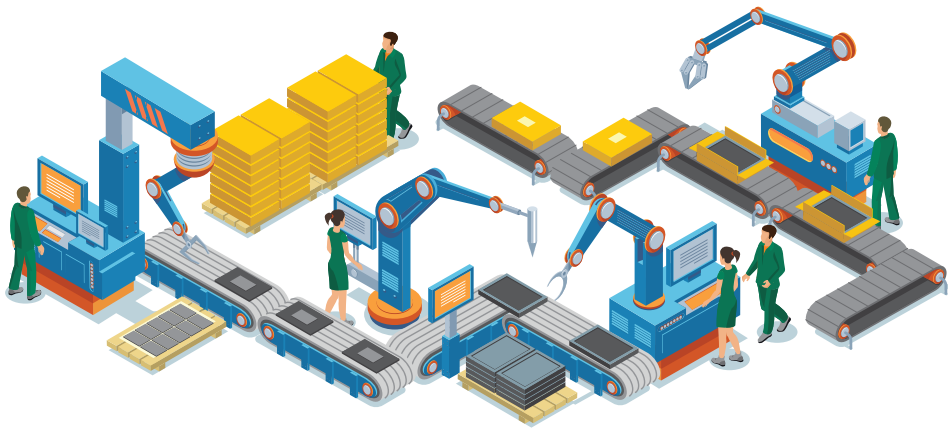
- **Porque es la primera en relacionarse con el proveedor** que suministra a la organización materiales que dependen, a su vez, de las necesidades de órdenes y compras. Este pronóstico colaborativo se ve reflejado a la hora de desarrollar estadísticas de ventas.
- **Porque para una empresa competitiva es conveniente reducir un stock de materiales paralizados** el cual genera un sobrecosto de almacén e inventario de materia prima, insumos y productos terminados.
- **Para reducir inventario y costos asociados** es necesario llevar un buen control y así tener una buena logística empresarial.

Una buena gestión de la logística de aprovisionamiento se debe a una adecuada gestión de inventarios y compras, la cual desemboca en que el servicio al cliente y los costos mejoren, haya un control de *stocks*, la organización tenga una buena

comunicación con los proveedores y se reduzcan la angustia y la presión en el área de compras, lo que contribuye a la precisión de las operaciones, reduciendo costos y mejorando la imagen de la organización (Logycom, 2020).

1.2.4.2. Logística de producción

Figura 4. Logística de producción



Fuente: elaboración propia.

Esta logística interviene en la fase de producción de los bienes. Se encarga del proceso, desde el aprovisionamiento, hasta la transformación de la materia prima en un producto de valor que satisfaga las necesidades del consumidor. En esta etapa de transformación es donde se le da el mayor valor agregado al producto.

Tiene como función transformar de manera óptima los elementos, lo que hace que se cumplan los procesos de manera adecuada en el área de producción, debido a que la demora de estos procesos genera costos, por ejemplo, en cuanto a mano de obra y servicio de energía eléctrica.

De igual manera, debe trasladar un producto intermedio hacia su próxima etapa de transformación. Independientemente de su proceso, debe tener las cantidades exactas en el momento adecuado. Además, esta debe llevar un control y seguimiento en cuanto a los estándares de calidad exigidos, ya sea por la misma empresa, o por la ley. Una vez el producto esté en su etapa final, puede ser distribuido: de esto se encarga la Logística de distribución (López, 2019).

1.2.4.3. Logística de distribución

Figura 5. Logística de distribución



Fuente: elaboración propia.

Consiste en administrar sistemas de flujo económico. Es un proceso de seguimiento y control para la entrega de un material o producto terminado desde el punto donde se origina o fabrica, hasta el de destino, para su venta y consumo, satisfaciendo las necesidades de los clientes. La logística de distribución diseña un plan estratégico que se basa en la reducción de los costos y tiempos de transporte, planeación de rutas, inspección de vehículos, etc.

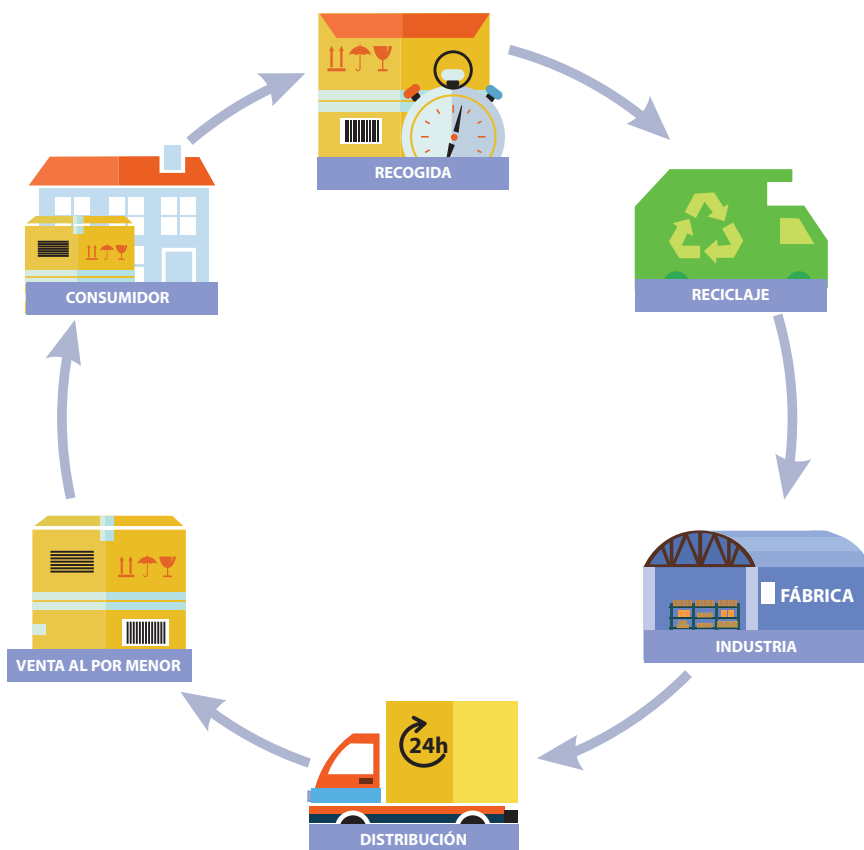
Las funciones de la logística de distribución son:

- **Procesamiento de las órdenes:** es importante llevar un control y seguimiento de los pedidos para que estos lleguen lo más rápido posible y de manera óptima.
- **Gestión de almacén:** seguimiento y control de entradas y salidas de productos terminados del almacén, de otro modo se generará desorden y confusión a la hora de organizar cada pedido.
- **Tipo y el tamaño del embalaje:** es importante indicar el tipo de producto que se quiere transportar, por ejemplo, si este es frágil u ordinario. Así se establece si durante el proceso de distribución debe tenerse cuidado para que este llegue en perfectas condiciones a su destino final.
- **Medio de transporte:** se debe contar con todo tipo de transporte para garantizar un producto justo a tiempo en su lugar de destino.

- **Zona de distribución:** se debe tener en cuenta que el coste varía según la zona de distribución. Hay que tener en cuenta si esta se desarrolla a nivel local, nacional o internacional, dando resultados a un modelo de distribución física (López, 2019).
- **Manipulación:** es todo movimiento que se realiza en espacios cortos para facilitar las operaciones logísticas. Dentro de esta, se contempla el cargue y descargue; los apilamientos; las consolidaciones; los re-etiquetados; reempaques; embarques y desembarques, entre otros. La manipulación de la carga depende del tipo de mercancía o su naturaleza y generalmente es realizada por medio de equipos, lo que permite disminuir los tiempos y ayudar a que el servicio de logística sea eficiente.

1.2.4.4. Logística de reversa o logística inversa

Figura 6. Logística de reversa



Fuente: elaboración propia.

Esta logística no siempre es utilizada para el retorno del producto, sino que también se encarga de la parte de remplazo de materiales, reciclaje, eliminación de los desperdicios y residuos, reutilización de materiales y reparación de los productos defectuosos, garantías y devoluciones. Tiene lugar cuando el producto es devuelto a una fase de la cadena de suministro por alguna causa. Este bien puede ser reciclado, mejoradas sus partes para darle un valor o desechado debidamente, de manera que no genere gran impacto ambiental. Hoy en día toda organización debe contar con una eficiente logística de reversa para disminuir los gases de efecto invernadero y contaminación ambiental.

La logística de reversa también incide en aquellos productos que el consumidor ha devuelto por fallas o por caducidad, así como también en el empaque de estos, por ejemplo: empresas en los Estados Unidos y Japón, que son países industrializados, recuperan alrededor del 90 % de las latas de cerveza, lo que es bastante eficiente y provechoso para la industria. Países como Chile, que está en vía de desarrollo, recupera alrededor del 80 % de las latas. (Super User, 2014).

1.2.5. Objetivos de la logística

La logística tiene como objetivo diseñar un plan estratégico para que la organización sea más competitiva en el mercado y así generar una utilidad gracias al incremento de ventas alcanzados por la producción de bienes y servicios por medio de la distribución física, el aprovisionamiento de materia prima, el control de inventarios, los tiempos de entrega, el seguimiento de información, el servicio al cliente y el análisis de la demanda. El objetivo principal de la logística es la reducción de los costos, contribuyendo en las utilidades de la organización.

Objetivos de la logística

- Reducir los costos operativos.
- Planear y ejecutar todos los requerimientos necesarios para el proceso de negocio.
- Abastecer de manera conveniente y oportuna los bienes que el cliente desea.
- Transformar la logística para aumentar la competitividad de la empresa ante las demás compañías.
- Expandir el mercado.
- Mejorar las condiciones de entrega.

Debido a la alta competitividad actual, derivada del mercado globalizado, el productor ya no establece el costo de su producto, sino que el consumidor quien lo asegura, de tal modo que la utilidad es el costo del mercado menos el costo del producto. Una manera de ser competitivo, es disminuyendo el costo de los bienes en la etapa de

producción, pero para realizarlo se necesita tecnología avanzada que tiene un costo elevado y al implementarla puede terminar siendo lenta (Noegasystems, 2016).

1.2.6. Logística internacional

Es el resultado generado por la competitividad, luego de realizar, debidamente, una operación de comercio internacional. Este es muy importante para el procedimiento en las exportaciones e importaciones, así como conocer la metodología que sigue el despacho aduanal, los fletes terrestres e internacionales, entre otros. Es el desplazamiento de bienes desde el punto de origen hasta llegar al consumidor, organizando todas las actividades de manera óptima.

1.2.7. ¿Qué incluye la logística internacional?

La logística internacional no sólo incluye productos, sino que también está focalizada en la competitividad de las cadenas logísticas del mercado, el cual consta de centros de logística; transporte, dependiendo de su capacidad; infraestructura y redes. Las cadenas logísticas representan la gestión de los procesos, la distribución y la producción, desarrolladas con un costo adecuado.

- **Etiqueta:** sello o marca que identifica variables comerciales, informativas y de manipulación que se deben tener en cuenta por los agentes logísticos en el desarrollo de la DFI.
- **Empaque:** es un sistema donde la mercancía es acomodada con el propósito de facilitar el traslado desde el lugar de fabricación hasta el sitio de su consumo, garantizando su seguridad. Tiene un propósito adicional y es lograr un vínculo comercial entre la empresa y el consumidor. Ese vínculo se traduce en beneficios para las partes.
- **Embalaje:** este sistema tiene por propósito proteger la mercancía durante toda la operación de distribución física, bien sea nacional o internacional. El embalaje facilita las operaciones de manipulación, transporte y almacenamiento durante toda la operación y debe acondicionarse al tipo de mercancía, garantizando su naturaleza y seguridad.
- **Transporte a corta o larga distancia:** es el movimiento de mercancía desde un punto de origen a un punto de destino. Este, al desarrollarse entre países es identificado como principal y está delimitado por las aduanas de exportación e importación. Se convierte en la actividad más importante de las operaciones de la DFI. De ello depende también del término de negociación acordado entre las partes, en ellas se define la ruta de embarque y entrega al comprador, entre otros aspectos.

- **Almacenaje:** son los centros o puntos de tenencia y custodia de mercancía. En ellos se desarrollan operaciones de preinspecciones e inspecciones; etiquetados; empaques y re empaques; rotulados y distribución.
- **Aduana:** es la encargada de controlar y vigilar operaciones de comercio internacional. Esta se asegura de si la mercancía está en perfectas condiciones para dicha distribución y si esta cumple con las condiciones legales. Normalmente, estas oficinas están ubicadas en zonas costeras; terminales como aeropuertos o ferroviarios y fronteras.

1.2.8. Planeación logística

Figura 7. Planeación logística



Fuente: elaboración propia.

- **A corto plazo:** están sujetos a las necesidades de producción en un corto periodo de tiempo, como, por ejemplo: el almacenaje, los contratos de mano de obra y el transporte. Durante la planeación a corto plazo se pueden delegar la autoridad: el gerente no necesita tomar decisiones que el jefe de área puede realizar. Se pueden delegar funciones que correspondan a su respectiva área de trabajo. El impacto se enfoca en decisiones que estén dentro de actividades involucradas, en un tiempo menos a 1 año, como, por ejemplo, la contratación de mano de obra para una colección, la cual lo puede realizar el jefe de taller; o, también, la compra de materia prima e insumos para un ciclo productivo de un mes: esto lo puede realizar el jefe de compras.
- **Mediano plazo:** se garantizan los contratos de flujo de materia prima en precios actuales del mercado y la variación en las tasas, por ejemplo: los acuerdos con proveedores de materia prima. Durante la planeación a mediano plazo se pueden delegar las decisiones hasta un límite en términos de costo y tiempo. Su impacto se enfoca en decisiones que estén dentro de actividades involucradas en un tiempo menos a 5 años, como por ejemplo, firmar un contrato para almacenamiento de una mercancía, ya sea, por 1, 2 o 3 años. En este caso la empresa decide si este contrato se aprueba, dependiendo de su costo y tiempo de ejecución.
- **Largo plazo:** planea la capacidad del aumento de producción, la reducción de los costos de operación y el abastecimiento de nueva tecnología, por ejemplo: la adquisición de equipos tecnológicos. Estas decisiones nunca son delegables, debido a que ponen en alto riesgo la seguridad financiera de la empresa. Las decisiones son tomadas por la alta gerencia y su impacto se enfoca en las que estén dentro de actividades involucradas en un tiempo

de más de 5 años, como, por ejemplo, la apertura de un nuevo mercado, de una filial o de un proyecto de internacionalización.

1.3. Conceptos de la DFI

1.3.1. Definición de la DFI

La DFI consiste en posicionar un producto internacionalmente, desarrollando una negociación que cumpla las condiciones entre vendedores e importadores. Es un conjunto de operaciones en el que participan la distribución comercial y la logística debido a las acciones que se realizan en cada una de ellas como compras; órdenes; trámites; ventas o almacenaje; transporte; envíos, entre otros, garantizando que la mercancía llegue a su lugar de destino justo a tiempo y en perfectas condiciones. La organización se compromete con el cliente para satisfacer sus necesidades, dándole a la marca un buen nombre en el mercado internacional.

1.3.2. Importancia de la DFI

La DFI es un procedimiento que consiste en desarrollar una logística para posicionar un producto en el mercado internacional, cumpliendo con las políticas de negociaciones entre el vendedor y el importador. Esta es muy importante ya que el tipo de producto a distribuir depende de ella, asimismo los costos operativos que varían notablemente dependiendo de si estos son líquidos, sólidos o gaseosos; perecederos o no perecederos; inocuos o inflamables; grandes o pequeños, llegando estos en el momento y lugar exacto a un costo justo. La logística es tan importante debido a la necesidad de aumentar el servicio al cliente y garantizar sus necesidades a un menor costo, lo que contribuye al mejoramiento de las fases de mercadeo y de transporte.

1.3.3. Participación de la DFI en el comercio internacional

Con los avances tecnológicos, la distribución física ha traído grandes adelantos en el sistema logístico como lectura de códigos de barras, el rastreo de productos en transporte, el manejo de inventarios, el rastreo satelital de embarcaciones y, uno de los factores más importantes: la competitividad, para el desarrollo de la distribución física. Por eso se debe planificar de manera correcta, cumpliendo con los objetivos propuestos y teniendo en cuenta el importante papel en la cadena de logística.

1.3.4. Planificación de la demanda

La planificación de la demanda es un factor clave tanto para la eficiencia de la logística, como para alcanzar los índices de rentabilidad y los objetivos principales de las organizaciones. De esta planificación resultan planes estratégicos y técnicas operativas con el propósito de producir y estimar cantidades de ventas, ya sean

externas o internas, organizando todas las actividades y recursos necesarios para satisfacer y garantizar el servicio al cliente (Super User, 2014).

1.3.5. Gestión de almacenaje

Es una serie de actividades que consiste en gestionar los procesos, minimizando tiempos y costos. Esto permite llevar a cabo el ingreso de la mercancía así como su almacenamiento y cualquier desplazamiento de los materiales. A veces las organizaciones tienen inconvenientes a la hora de abastecer y distribuir físicamente la mercancía debido a la obsolescencia de los procesos logísticos, perjudicando su rentabilidad y afectando la rápida entrega, la confianza y los costos mínimos. También habrán volúmenes máximos en los almacenes y se hará evidente la reducción de los costos operativos y de transporte, es decir, la gestión de almacenaje se ve afectada si no se garantiza una logística de distribución efectiva.

Un buen proceso logístico de gestión de almacenaje planifica y organiza el proyecto de distribución, almacenaje (localización y tamaño) y tipo de organización física; así como también controlando la información de cada una de estas fases (Logycom, 2020).

1.3.6. Procesamiento de pedidos

Es un conjunto de actividades que consisten en la preparación de pedidos, recopilando la información necesaria del bien o del servicio para su debida compra. Esta fase se ha visto beneficiada por las TIC, que han aumentado la eficiencia en los procesos. La transferencia de los pedidos se realiza una vez éste, que se ejecuta de manera electrónica o manual.

El ingreso del pedido consiste en una serie de actividades que incluyen la descripción, el número, el costo y la cantidad del producto; también se verifica su disponibilidad, comprobación del cliente, envío de información y documentación del pedido. Para la distribución del bien es importante verificar y obtener los productos físicamente, su respectivo embalaje, programación de envío, preparación para entregarlo con su documentación obligatoria, así como redactar un informe de estado, que consiste en brindar la información necesaria para garantizar un buen servicio al cliente que incluye el rastreo, la ubicación y la comunicación del pedido (Videla, 2015).

1.3.7. Transporte

Es el proceso de desplazamiento de los productos. Se los lleva desde el punto de fabricación hasta el de consumo, al consumidor final u a otras empresas ubicadas en diferentes sitios geográficos. En esta etapa de la logística es importante la planificación de itinerarios y el seguimiento de la entrega en el último trayecto. Este

proceso genera un costo importante en el proceso de logística, por lo tanto, las empresas lo planifican de la manera más conveniente con sus redes de distribución. De igual manera, planifican los objetivos estratégicos para dicha distribución, el cual consiste en mejorar el servicio al cliente. El transporte en la logística internacional puede ser terrestre, marítimo, ferroviario o aéreo (Super User, 2014).

1.3.8. Servicio al cliente

El servicio al cliente es un proceso que gestiona y atiende las quejas, reclamos, cobros, devoluciones, garantías, entre otros, de los clientes, para satisfacer sus necesidades.

1.3.9. Medición del desempeño

Medir el nivel de desempeño es importante en las empresas para garantizar y satisfacer las necesidades de los clientes, la calidad y la mejora continua. Consiste evaluar la competitividad, la rentabilidad y la eficiencia de las empresas. Para esto, usualmente, se utiliza el *Key Performance Indicator* (KPI), que significa “indicador clave de rendimiento” y consiste en recopilar la información de rendimiento y efectividad para tomar acciones y decisiones en pro de la mejora continua de las empresas.

1.3.10. Manipulación de la carga

La manipulación de la carga consiste en la acción o movimiento que se realiza para desplazar los materiales, productos o insumos de un lugar a otro, teniendo en cuenta la naturaleza de estos. Es necesario disponer con equipos y transporte como estibadores, montacargas, grúas, apiladores y elevadores, así como también transelevadores, transportadores o carros motorizados, para el desplazamiento al interior de los sitios de almacenamiento o de distribución.

En la manipulación de la carga existen varios factores importantes que se deben tener en cuenta en el momento de la carga y descarga de mercancía, estos son: la colocación, la declinación, el levantamiento, el empuje/tirón (*Push/Pull*), la manipulación manual o mecánica y el sostenimiento de la carga (Mecalux, 2019).

1.3.11. Penetración de mercado

La penetración de mercado es la participación de las empresas para aumentar el crecimiento de distribución comercial. Para ello, utilizan varias estrategias como la apertura de nuevos establecimientos o franquicias, el desarrollo de nuevas alianzas, la disminución en los precios, el lanzamiento de nuevos productos o la internacionalización en nuevos mercados con el mismo formato comercial o con formatos diferentes (Pulido, 2018).

1.4. Propósitos de la DFI

Debido a la evolución que ha tenido la logística en los últimos años, las empresas han creado áreas específicas para su operación, abriéndole paso al concepto de tener el producto en el momento justo, el tiempo justo y en un costo más reducido.

La logística es el proceso de abastecer de la materia prima a la empresa, producir y distribuir los bienes desde su punto de fabricación hasta su almacenamiento y, posteriormente, al consumidor. Esta se forma de los proveedores, los centros de fabricación o de producción, los puntos de almacenamiento, plataformas digitales, y los clientes. Es así como la logística quiere gestionar y gerenciar estratégicamente las adquisiciones, los movimientos, el almacenamiento, el seguimiento y control de inventarios y el flujo de la información de manera que estas se encaminen hacia una efectividad con costos mínimos.

1.4.1 Aspectos de un plan logístico

- **Predicción de la demanda:** en la logística es importante saber cuál es el volumen solicitado del producto, el desconocerlo generará incumplimiento para la empresa.

Figura 8. Predicción de la demanda



Fuente: elaboración propia.

- **Red de producción:** es importante tener en cuenta los programas como Planes de Requerimientos de Materiales o MRP en inglés, Respuesta Eficiente al Consumidor o ECR en inglés o la clasificación de artículos según su importancia para tener claro, a su vez, el requerimiento de materiales.

Figura 9. Red de producción



Fuente: elaboración propia.

- **Sitios y medición de puntos de producción y almacenamiento:** es necesario tener en cuenta los medios para cubrir las necesidades de estos sitios, como el personal, el abastecimiento de material y el distanciamiento entre puntos de almacenaje y los mercados.

Figura 10. Sitios y puntos de producción y almacenaje



Fuente: elaboración propia.

- **Organismos de abastecimiento:** es importante seleccionar adecuadamente los proveedores y su variedad, en cuanto a la capacidad solicitada y su ubicación para reducir costos y riesgos.

Figura 11. Organismos de abastecimiento



Fuente: elaboración propia.

- **Almacén de materia prima, productos terminados y elementos:** se tiene en cuenta la disponibilidad de los materiales, los productos y los elementos que permiten que el método *Just in time* sea relevante, reduciendo costos de operación y tiempo en cuanto al suministro o distribución física por medio de herramientas informáticas y medios de transporte para convertirse en un sistema eficaz.

Figura 12. Almacén de materia prima y productos terminados

Fuente: elaboración propia.

- **Inspección de órdenes y gestión de *stocks*:** este aspecto es de gran importancia debido a que, si no se lleva un control de inventarios, falla la exactitud en la producción, lo que afecta la atención al cliente.

Figura 13. Inspección de órdenes

Fuente: elaboración propia.

- **Manipulación de materiales:** es toda acción del manejo o el movimiento de los materiales dentro de la empresa durante el proceso de su fabricación y organización. Aquí se supervisan movimientos como recorridos; estado del producto, según sea su tipo; características de volumen, peso, riesgo, entre otras y materiales o equipos a utilizar por su movimiento vertical, horizontal o ambos.

Figura 14. Manipulación de materiales



Fuente: elaboración propia.

- **Estructura y disposición de transporte:** se centra en la elección de transporte, teniendo en cuenta aspectos técnicos y característicos; limitaciones, según su dimensión y uso del vehículo; así como aspectos comerciales y financieros, ya sea por el servicio a utilizar o la flota a utilizar.

Figura 15. Disposición de transporte

Fuente: elaboración propia.

- **Planificación de transporte:** es el proceso mediante el cual se estudian las rutas de distribución según el volumen de mercancía a transportar y los destinos de entrega.

Figura 16. Planificación de transporte

Fuente: elaboración propia.

- **Flujo de información:** gracias a las nuevas tecnologías, hoy en día la información viaja en cuestión de segundos, lo que lleva a que se establezcan redes que se derivan en varios departamentos de la empresa, generando un flujo de información online entre proveedores y clientes y compartiendo información en tiempo real. Es importante que la red de información sea estudiada debido a la confidencialidad y por motivos económicos, cada uno de los eslabones de la cadena de información debe tener un filtro de acceso al sistema. Sistemas como Intercambio Electrónico de Datos, o EDI en inglés, es un sistema en red que permite transmitir datos de negocios como facturas, albaranes, órdenes de compra, etc. de un computador a otro en diferentes formatos.

Figura 17. Flujo de información



Fuente: elaboración propia.

- **Mantenimiento y conservación de los equipos:** para la conservación de los equipos es necesario realizarles mantenimiento, lo que involucra a todas las áreas de la logística para analizar y estudiar los equipos de producción y vehículos de transporte de la empresa como aviones, tractocamiones y buques, que están conformados por muchos componentes que deben tener una inspección a menudo para garantizar la fiabilidad, el funcionamiento en perfecto estado, el mantenimiento de equipos en condición de soportar todos los movimientos diarios. Esto trae beneficios como:
 - » La competitividad de las empresas, mejorando la rentabilidad y dándole más herramientas para afrontar el desafío de la globalización.
 - » Organización de factores de compra como la calidad, el costo, el empaque, la distribución, el servicio y la confianza.
 - » Optimización de la gerencia y la gestión de la logística internacional.
 - » Expansión de la visión de gerencia con nuevos modelos de planificación.

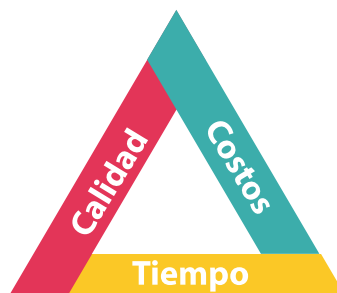
Figura 18. Logística de mantenimiento

Fuente: elaboración propia.

1.5. Objetivos de la DFI

La evolución y el desarrollo que ha tenido el mercado internacional ha generado un incremento de proveedores a los países, ocasionando que los mercados pongan como objetivo principal la competitividad en el mercado con respecto a importaciones y exportaciones, para que sus empresas no se vean afectadas por esta evolución entrante en la década que inicia en el año 2020.

Por lo tanto, es importante que la DFI mejore la competencia en la gestión del transporte internacional que involucre los servicios de la cadena logística y que dependan del costo, tiempo y la calidad de los productos. Este es el fin de un buen servicio, garantizando las necesidades que el cliente desea. La optimización de estas tres fases es la clave para un buen servicio de la empresa, estas abarcan todo lo relacionado al producto como lo es la sumatoria de costos de producción, comercio, distribución y el nivel de eficacia de todos los procesos de logística internacional, el cual cumple con el objetivo más importantes de la logística, que es llevar el producto correcto al lugar correcto y al costo correcto justo a tiempo y de calidad, al mercado.

Figura 19. Optimización de operaciones de comercio exterior

Fuente: elaboración propia.

¿Qué es lo más significativo en la operación logística y aduanera de importación?:

Al momento de iniciar el proceso de importación, el empresario deberá analizar los diferentes riesgos, costos, operaciones de entrega, lugar exacto en el que se entregará la carga y las responsabilidades que asumen el vendedor y el comprador en la entrega de las mercancías.

Es por ello que la Comisión de Derecho y Práctica Mercantil de la Cámara de Comercio Internacional (CLP-ICC), con sede en París, Francia crea, en el año 1936, y gradualmente actualiza los *International Commercial Terms*, más conocido como Términos o Normas INCOTERMS. Definidos estos como los elementos de carácter general que precisan la forma de operar entre proveedores y clientes en contratos de exportación o importación de bienes.

Aunque estos términos no son obligatorios al momento de la implementación de un Negocio Internacional, sí se recomienda su uso con el fin de evitar coyunturas y diferentes criterios en la práctica, mitigando los diversos riesgos que se presentan en los negocios internacionales como la diferencias entre idiomas, ya que el uso de los INCOTERMS se presenta en idioma inglés y, sobre todo, disminuyendo las diferencias en las responsabilidades entre las empresas compradoras, vendedoras y con cada uno de los agentes que intervienen en las operaciones.

- EXW (*Ex-Work*): ¿cuál es el precio del producto puesto en el lugar donde el exportador desea?
- DDP (*Delivered Duty Paid*): ¿cuál es el precio del producto puesto en el almacén del importador?

Básicamente, este es el costo que corresponde a la distribución física internacional, casi siempre los servicios de este transporte se contratan a empresas internacionales como flotas y aerolíneas. Para países en vía de desarrollo es muy importante, ya que la gestión de embarques para su economía aumenta la eficiencia de tener un producto terminado en el mercado internacional, mejorando los pagos de compras y ventas y la relación costo/beneficio.

En el mercado internacional las empresas tienen acceso a insumos o materia prima en costos más económicos, costos que en el mercado nacional no es posible obtener. Esto ayuda a que el precio de un producto terminado sea competitivo en el mercado internacional.

El transporte internacional es una tarea significativa en el proceso de la DFI, pero las empresas no se limitan sólo a esto. Se realiza un análisis, no sólo del desplazamiento de los productos, sino de los procesos de la cadena logística que consiste en el correcto embalaje, rotulado, unitarización, manipulación, documentación y almacenamiento, así como también un buen acuerdo de negocio para el servicio

de fletes, gastos financieros, seguros, servicios aduaneros, almacenaje y portuarios, entre otros.

La DFI garantiza que todas las empresas dispongan de los productos e insumos del mercado internacional, cumpliendo con una oferta y demanda equilibrada. Para lograr este objetivo es importante realizar, tanto una gestión adecuada de la logística de distribución, como de los costos, el servicio al cliente y los procesos operativos.

Según Beetrack (2020), los estudios realizados de ventas en el 2020, muestran que un 62 % de las personas realizan compras online recibiendo sus pedidos a su domicilio. Se hizo un análisis que muestra que, para las personas, el servicio exitoso de una empresa debe cumplir lo siguiente:

- Que el producto llegue en un estado correcto: 53 %.
- Que el tiempo de entrega sea el correcto, según las indicaciones que da la empresa a la hora de realizar la compra: 18 %.
- Que el producto tenga garantía: 15 %.
- Que se pueda rastrear la compra: 12 %.
- Que exista un proceso de devoluciones fácil y rápido: 1 %.

Estas condiciones abarcan las funciones y la importancia de la distribución física para garantizar una mejor calidad de servicio y originar una rentabilidad de negocios digitales y físicos en la empresa.

La distribución física comprende un conjunto de procesos, de los cuales la empresa se beneficia. También es posible que se presenten problemas en la logística, por esta razón veamos cuáles son las ventajas y las desventajas que se presentan en estos procesos:

1.5.1 Ventajas de la distribución física

- Mejora y promueve la comercialización de los productos.
- Realiza planificaciones de entrega, lo que garantiza la calidad del servicio.
- Analiza los procesos de rentabilidad para la empresa promoviendo la disminución de costos innecesarios.

1.5.2 Desventajas de la distribución física

- El gasto de transporte, las capacitaciones de personal, la tecnología y la contratación. Por esta razón a veces las empresas prefieren recurrir a soluciones logísticas tercerizadas como *Third party logistics* (3PL) o logística externa.

- Si se realiza una planificación errada esto afecta financieramente a la empresa, generando pérdidas importantes, por lo tanto, es necesario tener mano de obra calificada y tecnología avanzada.

Es importante, que la distribución física sea un proceso de optimización para no tener problemas financieros en las organizaciones. Para cumplir los objetivos se necesitan herramientas como softwares que planifican el seguimiento de la última milla desde un celular con la cantidad transportada, el diseño de rutas, la gestión de órdenes, las notificaciones a los clientes y otras funciones que están dentro de esta cadena logística (Beetrack, 2020).

1.6. Modelización de la DFI

Para cumplir el objetivo principal de la DFI de llevar el producto terminado al destino final, se involucra un proceso llamado “cadena logística de DFI”, el cual trae consigo calidad en el servicio, tiempo y costos para que el producto llegue en el momento indicado o Justo a Tiempo. La cadena logística comprende de 3 aspectos importantes que son: calidad, costo, tiempo y producto.

- **Calidad:** esta es muy importante y debe tener características como: confianza, competitividad, efectividad, frecuencia, experiencia, buena imagen, pocos riesgos y rapidez.
- **Costo:** es el presupuesto utilizado para la distribución física, el cual se clasifica en: directos, aquellos que se utilizan para el embalaje, el etiquetado, la unitarización, manipulación y almacenaje, fletes, primas, aranceles, comisiones bancarias y honorarios; y los indirectos: aquellos utilizados para la administración, como los salarios y sueldos o también inventario.
- **Tiempo:** la duración de la distribución física para que llegue justo a tiempo. Involucra la duración de los servicios u operaciones; las interfaces, que son aquel tiempo de inmovilización entre cada una de las etapas del proceso; así como también el tiempo total de tránsito y el de entrega.
- **Producto:** es la garantía de entregar al mercado el bien o servicio que satisfaga las necesidades, gustos o preferencias de los consumidores. Se regula gracias al grado de asertividad que define la relación comercial entre quien vende y quien compra.

1.6.1. Cadena logística internacional

Figura 20. Cadena logística internacional



Fuente: elaboración propia.

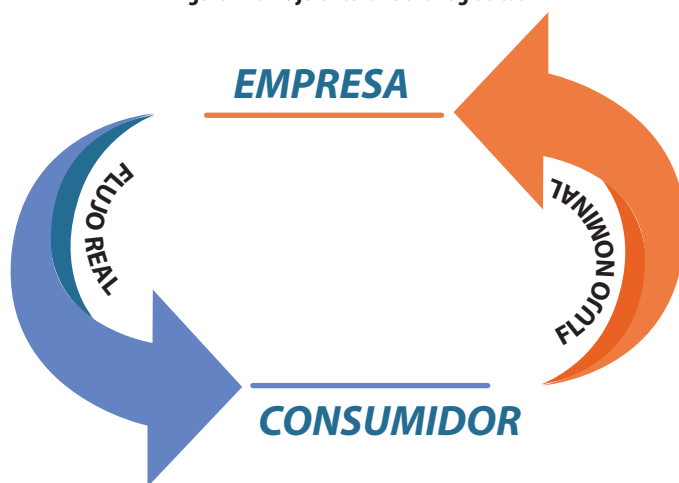
La cadena logística está conformada por los agentes que intervienen y facilitan las operaciones de la distribución, enmarcadas, principalmente, en el transporte, la manipulación, el almacenamiento y la distribución física como tal. Esta cadena inicia con la empresa en su responsabilidad de aportar al mercado un producto terminado, de acuerdo a las intenciones de consumo y preferencias de compra en el mercado final y termina en el cliente o consumidor, quien es el que consume el producto. En esta cadena podemos entender que la logística es un medio que facilita las intenciones individuales de estos dos agentes, por un lado, las intenciones de las empresas por producir y vender y por el otro, las de comprar del consumidor con el propósito de satisfacer sus necesidades.

Ahora bien, encontramos que esta cadena logística se puede interpretar como un vínculo de interacción de estos dos agentes que fluyen en ambos sentidos. Por un lado fluye, en el sentido empresa o productor al cliente. Allí, la cadena logística se encarga de proporcionar los bienes y servicios que demandan los consumidores de acuerdo a sus intenciones de compra, el cual se le denomina, **flujo real de la logística**; este flujo es diseñado por la empresa con el propósito de generar mayor cobertura en su intención de lograr un alto grado de satisfacción del mercado y del consumidor. Por otro lado, encontramos un nuevo flujo que se orienta desde el cliente o consumidor a la empresa; en este caso se direccionan las intenciones de compra y consumo que demanda el mercado, es decir, podemos ubicar en este segundo flujo los deseos reales y necesidades explícitas, interpretadas como intenciones de consumo del mercado objetivo, el cual se le denomina **flujo nominal de la logística**. Este flujo retorna a la empresa y es la herramienta que se utiliza para conocer la verdadera intención de consumo. El adecuado manejo de este y,

en particular, de la información que ella aporta, se traduce en asertividad en la interpretación de compra y consumo del mercado.

Podríamos interpretar entonces que cada circuito de estos dos flujos, es decir, el tiempo que la empresa destina para interpretar las intenciones de consumo de su mercado objetivo, siendo este su **flujo nominal**, y el tiempo en dar respuestas a este mercado con productos y servicios de acuerdo a esa interpretación, siendo este su **flujo real**, se convierte en ciclos productivos que permiten identificar la capacidad de respuesta que tienen las empresas de satisfacer al mercado y la capacidad del mercado de responder con el consumo de bienes y servicios, cada ciclo es denominado, **flujo circular de la logística**.

Figura 21. Flujo circular de la logística.



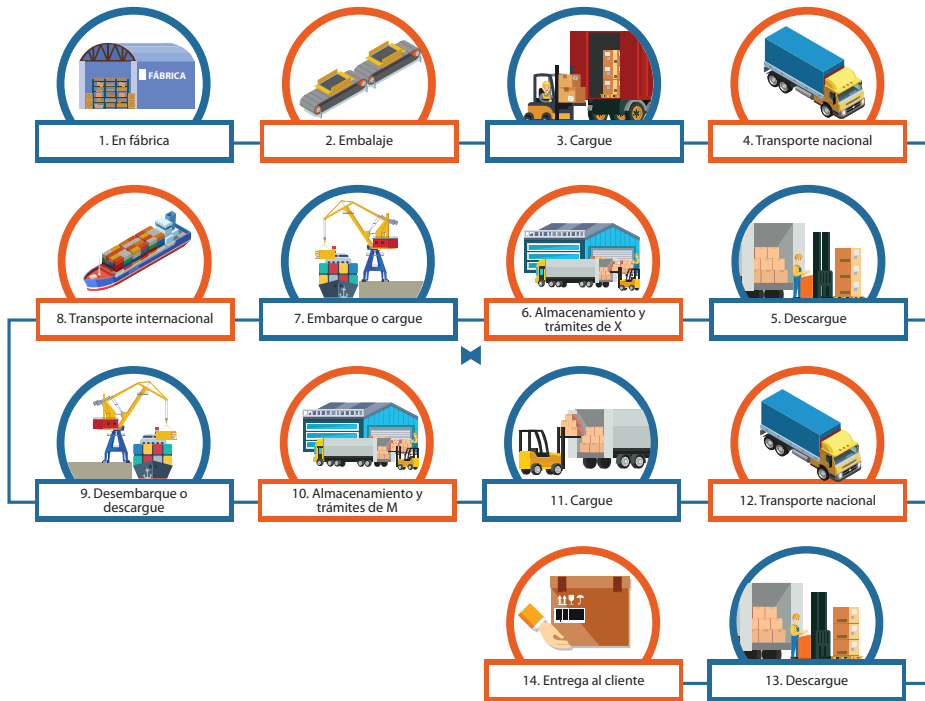
Fuente: elaboración propia.

Los eslabones que conforman una cadena logística son los exportadores, los importadores, los operarios y las aduanas nacionales. Uno de los factores más importantes en la cadena logística es el transporte, debido a que este establece gran parte del valor del producto. Cada proceso influye apenas se deja el punto de fabricación. El exportador debe garantizar que el producto llegue justo a tiempo y sus costos sean razonables.

El proceso de logística internacional implica las diferentes etapas de la cadena de suministros, esto permite la realización de planes estratégicos y, también, hacer un seguimiento de los procesos de distribución en el comercio internacional.

1.6.2. Diagrama de DFI

Figura 22. Diagrama de la DFI



Fuente: elaboración propia.

- 1. En fábrica:** aquí se termina la generación de transformación del producto y se considera listo para iniciar su proceso de DFI. En este punto la mercancía debe estar terminada y empacada.
- 2. Embalaje:** la mercancía se agrupa para facilitar su manipulación, reduciendo de esta manera costos y riesgos para la DFI. La mercancía se clasifica en algún tipo de carga con el propósito de identificar los agentes que intervendrán en la operación, los modos de transporte y el tiempo estimado del modelo logístico de distribución.
- 3. Cargue:** se manipula la carga para acomodarla en el medio de transporte que la trasladará a la aduana, donde se realizará el trámite de exportación.
- 4. Transporte nacional en origen:** es la actividad de trasladar la mercancía hasta el lugar seleccionado para realizar los trámites de exportación, este tránsito es dentro del territorio nacional de origen y no se requiere de vehículos homologados para tal fin.

5. **Descargue:** la carga se somete a una nueva operación de manipulación al descender del vehículo para ubicarla en las instalaciones habilitadas por la autoridad aduanera con el propósito de iniciar los trámites de exportación.
6. **Almacenamiento y trámites de X:** la mercancía es acomodada en un almacén o depósito habilitado por la autoridad aduanera con el propósito de ser sometida a los procesos de preinspección e inspección o aforo aduanero; así como al proceso o trámite de exportación. Durará el tiempo que la autoridad aduanera considere prudente para cumplir con el proceso mencionado anteriormente. A partir de este momento se considera que la mercancía ha salido del país aduaneramente hablando.
7. **Embarque o cargue:** la mercancía es acomodada en el vehículo de transporte que cubrirá el tránsito internacional o principal de la operación. Se denomina embarque para vehículos utilizados en el modo acuático o cargue para vehículos utilizados para los modos aéreo o terrestre.
8. **Transporte internacional:** este transporte conocido también como transporte principal es el comprendido entre el trayecto la aduana de exportación a la aduana de importación. Puede o no involucrar el tránsito por terceros países y los vehículos utilizados en esta operación deben estar homologados para tal fin y estar preparados para la operación. Durante este trayecto existe la responsabilidad, además de transportar la carga, de la custodia de la mercancía. Durante este trayecto la carga puede ser transbordada a más de un vehículo de acuerdo a las necesidades del tránsito y al diseño de la DFI.
9. **Desembarque o descargue:** la mercancía desciende del vehículo de transporte internacional y es ubicado en el espacio destinado para realizar la operación de importación.
10. **Almacenamiento y trámites de M:** la mercancía es acomodada en un almacén o depósito habilitado por la autoridad aduanera con el propósito de ser sometida a los procesos de preinspección e inspección o aforo aduanero, así como al proceso o trámite de importación. Durará el tiempo que la autoridad aduanera considere prudente de manera que se cumpla con el proceso mencionado anteriormente. A partir de este momento, se considera que la mercancía ha entrado al país aduaneramente hablando.
11. **Cargue:** se manipula la carga nuevamente al acomodarla en el medio de transporte que la trasladará desde la aduana en la que se realizó el trámite de importación, hasta las instalaciones seleccionadas por el importador como último destino de la DFI.
12. **Transporte nacional en destino:** es la actividad de trasladar la mercancía hasta el lugar seleccionado como último destino de la DFI. Este tránsito es dentro del territorio nacional en destino y no se requiere de vehículos homologados para tal fin.

13. **Descargue:** la carga se somete a una nueva operación de manipulación al descender del vehículo para ubicarla en las instalaciones seleccionadas por el importador como último destino de la DFI.
14. **Entrega de la mercancía al cliente:** es el último proceso de la DFI. La mercancía está en las instalaciones del importador con la satisfacción de haberla recibido en las condiciones de tiempo, lugar y precio correctos.