

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS						
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2

Neiva, lunes julio 22 de 2024

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Jose Eivar Ñañez Villegas, con C.C. No. 1.077.013.008,

_____, con C.C. No. _____,

_____, con C.C. No. _____,

_____, con C.C. No. _____,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o Jose Eivar Ñañez Villegas

titulado PLAN DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS PARA LA FERRETERÍA UNIVERSAL DE BRUSELAS - PITALITO HUILA.

presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar al título de

Especialista en Alta Gerencia;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS				   		
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 2

establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.

- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

Jose Juan Gomez Villegas

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: PLAN DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS PARA LA FERRETERÍA UNIVERSAL DE BRUSELAS - PITALITO HUILA.

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Ñañez Villegas	Jose Eivar

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Zapata Domínguez	Álvaro

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialización, Alta Gerencia

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Alta Gerencia

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2024 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 87

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas X Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___
 Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas
 o Cuadros X

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Investigación de mercado	Market Research	6. Muestras	Samples
2. Proveedores	Suppliers	7. Orden de Compra	Purchase Order
3. Negociación	Negotiation	8. Logística y Envío	Logistics and Shipping
4. Verificación de Proveedores	Supplier Verification	9. Despacho Aduanero	Customs Clearance
5. Cotizaciones	Quotations	10. Aranceles e Impuestos	Tariffs and Taxes

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El trabajo aborda el proceso integral de importación de artículos ferreteros desde China hacia un mercado local. El estudio se centra en identificar y analizar las etapas clave del proceso de importación, así como en evaluar los desafíos y oportunidades que presentan para los pequeños y medianos empresarios del sector ferretero.

En primer lugar, se realiza una investigación de mercado para determinar la demanda de productos ferreteros específicos y la capacidad competitiva de proveedores chinos. Se detallan los criterios de selección de proveedores, incluyendo la calidad del producto, la fiabilidad del proveedor y las condiciones de pago.

El estudio continúa con la descripción del proceso de negociación y formalización de órdenes de compra. Se analizan las estrategias para obtener precios competitivos y asegurar términos favorables en los contratos de compra.

En cuanto a la logística y el envío, se examinan las distintas opciones de transporte y los incoterms adecuados, con énfasis en la eficiencia y la reducción de costos. También se aborda el papel crucial de los agentes de carga y aduanales en el despacho de mercancías y el cumplimiento de las regulaciones aduaneras.

Finalmente, se evalúan los costos asociados, incluyendo aranceles, impuestos y gastos de transporte, proporcionando un análisis de costos-beneficios para determinar la viabilidad económica de las operaciones de importación. La tesis concluye con recomendaciones prácticas para optimizar el proceso de importación y mejorar la competitividad en el mercado local.

Este estudio ofrece una guía comprensiva y aplicable para empresarios del sector ferretero interesados en expandir su oferta de productos a través de la importación eficiente y rentable desde China.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO					SC 7384-1 SA-CERIE 987526 OS-CER 987555	
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The work addresses the comprehensive process of importing hardware items from China to a local market. The study focuses on identifying and analyzing the key stages of the import process, as well as evaluating the challenges and opportunities they present for small and medium-sized entrepreneurs in the hardware sector.

First, market research is conducted to determine the demand for specific hardware products and the competitive ability of Chinese suppliers. Supplier selection criteria are detailed, including product quality, supplier reliability and payment terms.

The study continues with the description of the process of negotiation and formalization of purchase orders. Strategies to obtain competitive prices and ensure favorable terms in purchase contracts are analyzed.

Regarding logistics and shipping, the various transportation options and appropriate incoterms are examined, with an emphasis on efficiency and cost reduction. The crucial role of freight and customs brokers in the clearance of goods and compliance with customs regulations is also addressed.

Finally, associated costs, including tariffs, taxes, and transportation expenses, are evaluated, providing a cost-benefit analysis to determine the economic viability of import operations. The thesis concludes with practical recommendations to optimize the import process and improve competitiveness in the local market.

This study offers a comprehensive and applicable guide for entrepreneurs in the hardware sector interested in expanding their product offering through efficient and profitable imports from China.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre presidente Jurado: Elías Ramírez Plazas

Firma: _____



**PLAN DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS PARA LA FERRETERÍA UNIVERSAL
DE BRUSELAS - PITALITO HUILA.**

Jose Eivar Ñañez Villegas

20232215412

Facultad de Economía y Administración,

Especialización, Alta Gerencia

Universidad Surcolombiana

Prof. Álvaro Zapata

Junio 7 del 2024

1. TABLA DE CONTENIDO

1.	TABLA DE CONTENIDO	2
2.	RESUMEN	5
3.	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:.....	7
4.	CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
4.1	Descripción.....	7
4.2	Justificación.....	8
4.3	Amplitud y Delimitación.....	9
4.3.1	Amplitud.....	9
4.3.2	Delimitación	10
4.4	Preguntas de Investigación	10
4.4.1	Principales	10
4.4.2	Secundarias	11
4.5	Hipótesis.....	11
4.6	Objetivo General	12
4.7	Objetivos Específicos.....	12
5.	CAPITULO II: MARCOS DE ESTUDIO	13
5.1	Revisión de la Literatura Sobre el Tema y Estado del Arte.	13
5.1.1	Tendencias del mercado de ferretería.....	13
5.1.2	Impacto de la globalización en el comercio de ferretería.....	13
5.1.3	Estrategias de importación en ferreterías.	13
5.1.4	Desafíos y barreras en la importación ferretera.....	14
5.1.5	Medición del impacto de la importación en ferreterías locales.	14
5.2	Marco Teórico.....	14
5.2.1	Globalización y comercio internacional.	14
5.2.2	Estrategias de importación.	15
5.2.3	Impacto económico y financiero.....	15
5.2.4	Desafíos y barreras.....	15
5.2.5	Medición del desempeño	16
5.3	Marco Conceptual.....	16
5.3.1	Globalización.....	16
5.3.2	Operaciones de importación.....	16

5.3.3	Ventajas competitivas.....	17
5.3.4	Costos y rentabilidad	17
5.3.5	Gestión de riegos.	17
5.3.6	Evaluación del desempeño.	18
5.4	Marco Contextual de la Investigación.....	18
5.4.1	Contexto económico.....	18
5.4.2	Sector Ferretero.....	18
5.4.3	Tendencias de consumo.....	19
5.4.4	Regulaciones comerciales.....	19
5.4.5	Tecnología y logística.	19
5.4.6	Competencia y cambio de mercado.	20
5.4.7	Factores sociales y culturales.....	20
5.5	Marco contextual.....	20
5.5.1	Cadena de valor	20
5.5.2	Reseña de la Empresa.	21
5.6	Marco Legal.....	25
5.6.1	Legislación nacional e internacional.	25
5.6.2	Regulaciones aduaneras.	26
5.6.3	Normativas de calidad y seguridad.....	27
5.6.4	Normativas ambientales.....	27
5.6.5	Protección al consumidor.	28
5.6.6	Tratados y acuerdos comerciales.....	29
5.7	Matriz de análisis teórico	29
6.	CAPITULO III: METODOLOGÍA	36
6.1	Método de Investigación Adoptado.	36
6.1.1	Cuantitativo.....	36
6.1.2	Cualitativo	37
6.1.3	Triangulación.....	37
6.2	Tipo de Investigación	38
6.2.1	Investigación deductiva.	38
6.2.2	Investigación Inductiva.	38
6.3	Técnicas de Investigación.....	39
6.3.1	Entrevistas en profundidad.....	39

6.3.2	Encuestas.	39
6.3.3	Análisis de documentos.	40
6.3.4	Análisis de contenido	40
6.4	Validez de la Investigación en sus Seis (6) Dimensiones Cualitativas (Cuantitativas).	40
6.4.1	Dimensiones de validez en el enfoque cualitativo.....	40
6.4.2	Dimensiones de validez en el enfoque cuantitativo.	41
7.	CAPITULO IV: RESULTADOS.....	42
7.1	Factores externos.....	42
7.2	Beneficios Estratégicos y Competitivos	52
7.3	Proceso para Realizar la Importación	60
7.4	Agente de Aduana.....	70
7.5	Presupuesto para la Importación.....	74
	Bibliografía General Referenciada.	78
	ANEXOS	82
	ANEXO 1. Encuesta Satisfacción del Cliente.	82
	ANEXO 3. Listado de Personas entrevistadas	83
	Felipe Hernández.	83
	Angelica Herrera Muñoz.	84
	ANEXO 4. Resumen de la Hoja de Vida del autor	84

2. RESUMEN

El proyecto de investigación sobre la importación en la Ferretería Universal tiene como objetivo explorar las motivaciones, desafíos, impacto económico y prácticas asociadas con la importación en este sector. Se utilizará un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral del fenómeno.

Los resultados de la investigación indican que:

1. Identificación de Factores Externos

- **Informes Económicos:** La globalización ha reducido barreras comerciales, aumentando la competitividad en el mercado ferretero.
- **Encuestas de Satisfacción del Cliente:** Indican una preferencia creciente por productos importados debido a su calidad y diversidad.

2. Beneficios Estratégicos y Competitivos

- **Análisis de Mercado:** Muestra una alta demanda de productos importados y una oferta competitiva limitada.
- **Estudios de Viabilidad:** Indican una oportunidad significativa para expandirse a nuevas regiones y captar más clientes.

3. Proceso de Importación

- **Documentación y Guías de Procedimientos Aduaneros:** Proveen un marco claro para asegurar el cumplimiento regulatorio.
- **Base de Datos de Proveedores:** Permite evaluar y seleccionar a los proveedores más adecuados en términos de precio, calidad y términos de entrega.

4. Selección del Agente de Aduana

- Base de Datos de Agentes de Aduanas: Evaluaciones de desempeño y experiencia indican la mejor opción para las necesidades específicas de la empresa.
- Manual de Procedimientos Logísticos: Incluye acuerdos con empresas de transporte y almacenamiento para optimizar la cadena de suministro.

5. Presupuesto para la Importación

- Documento de Presupuesto: Desglose de costos y proyecciones financieras detalladas.

se utilizarán para formular recomendaciones prácticas para mejorar las prácticas de importación en ferreterías locales, con el objetivo de impulsar su competitividad y contribuir al desarrollo del sector.

- Implementar el Plan de Importación: Seguir adelante con el proyecto, asegurando la gestión eficiente de todas las etapas del proceso.
- Monitoreo Continuo: Establecer un sistema de seguimiento para evaluar el rendimiento del proyecto y hacer ajustes según sea necesario.
- Gestión de Riesgos: Identificar posibles riesgos y desarrollar estrategias de mitigación para asegurar el éxito del proyecto.

El proyecto culminará con la elaboración de un informe final y una presentación de los hallazgos y recomendaciones ante las partes interesadas.

Concluyendo en que la investigación indica de la Ferretería Universal tiene una gran oportunidad para beneficiarse de las operaciones de importación. La globalización y los cambios en los patrones de consumo proporcionan un entorno favorable. La importación de

productos no solo permitirá a la empresa diferenciarse en el mercado, sino también expandir su alcance geográfico y fidelizar a sus clientes. Con un proceso de importación bien estructurado, la elección adecuada del agente de aduanas, y un presupuesto y análisis financiero sólidos, el proyecto de importación es viable y promete ser altamente rentable.

3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de importación de productos para la Ferretería Universal de Bruselas - Pitalito Huila.

4. CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El primer capítulo trata sobre la formulación del problema y comprende:

4.1 Descripción

En el dinámico mundo empresarial, las ferreterías no son ajenas a las demandas cambiantes de los clientes y a la necesidad de adaptarse a nuevas oportunidades de mercado. En este contexto, surge el desafío para las ferreterías locales de satisfacer las crecientes expectativas de los clientes que buscan una variedad más amplia de productos y marcas, muchas veces no disponibles en el mercado local. Este escenario plantea una oportunidad estratégica para la ferretería de incursionar en el mercado de importaciones.

La presente pregunta problema aborda el desafío que enfrentan los gerentes de ferreterías al considerar la posibilidad de iniciar operaciones de importación para ampliar su oferta de productos. Se les invita a reflexionar sobre el enfoque estratégico necesario para introducir productos importados en la línea de productos de la ferretería, manteniendo un equilibrio entre la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio.

A lo largo de la propuesta, se explorarán aspectos cruciales como la selección cuidadosa de productos, la identificación de proveedores confiables, la gestión eficiente de costos y precios, así como la anticipación y mitigación de posibles desafíos asociados con el proceso de importación. Se buscará proporcionar estrategias que permitan a la ferretería capitalizar las oportunidades de importación y fortalecer su posición en el mercado competitivo de hoy en día.

4.2 Justificación

Según el informe de la Global Ferretería, se observa un aumento significativo en la demanda de productos especializados y de alta calidad en el mercado de ferretería. La importación de productos exclusivos puede satisfacer esta demanda y mejorar la competitividad de la ferretería local (Global Ferretería Report, 2023).

Investigaciones realizadas por la Cámara de Comercio Internacional indican que las operaciones de importación pueden mejorar la rentabilidad de las empresas al ofrecer acceso a productos de alta calidad a precios competitivos (Cámara de Comercio Internacional, 2022).

Los datos de la Organización Mundial del Comercio muestran que la globalización ha transformado los patrones de consumo y ha aumentado la demanda de productos importados en diversos sectores, incluida la ferretería (Organización Mundial del Comercio, 2023).

Investigaciones realizadas por la Asociación de Marketing han demostrado que la oferta de productos exclusivos y de alta calidad puede aumentar la fidelidad del cliente y generar recomendaciones positivas boca a boca, lo que beneficia la ferretería a largo plazo (Asociación de Marketing, 2021).

Estudios recientes de consultoras como McKinsey & Company resaltan la importancia de la innovación y la diferenciación en un mercado altamente competitivo. La importación de

productos exclusivos puede ser una estrategia efectiva para destacar en el mercado de ferretería (McKinsey & Company, 2023).

Partiendo de lo anterior, respalda la iniciática de iniciar operaciones de importación en una ferretería local como una estrategia clave para mejorar la competitividad, la rentabilidad y la fidelidad el cliente en un entorno empresarial en constante cambio.

Cabe resaltar que en el sector que actualmente se opera se desea tener un mayor impacto y dar ese primer paso a crecer tanto interna como externamente para la empresa y así poder abastecer con mejores precios y diversidad de productos no solo a el cliente si no a más ferreterías que también ejerzan en la zona.

4.3 Amplitud y Delimitación

4.3.1 Amplitud.

Contexto Empresarial. La justificación abarca el contexto general del mercado de ferretería, incluyendo las tendencias actuales de demanda y oferta, así como la competencia y las oportunidades que enfrenta una ferretería local en un entorno empresarial dinámico y globalizado.

Impacto Económico y Financiero. Considera el impacto económico y financiero de iniciar operaciones de importación en términos de rentabilidad, costos y oportunidades de crecimiento para la ferretería.

Factores Externos y Globales. Analiza los factores externos y globales que influyen en la toma de decisiones de importación, como las tendencias de globalización, los cambios en los patrones de consumo y regulación comerciales internacionales.

Beneficios Estratégicos y Competitivos. Explora los beneficios estratégicos y competitivos que la importación puede ofrecer a una ferretería local, incluida la diversificación de la oferta, la mejora de la rentabilidad y la diferenciación en el mercado.

4.3.2 Delimitación

Enfoque en la industria de Ferretería. La justificación se centra específicamente en el sector de ferretería y no abarca otros sectores industriales o comerciales.

Ámbito de las Operaciones de Importación. Se delimita a las operaciones de importación como una estrategia específica para ampliar la oferta de producción de la ferretería, excluyendo otras estrategias de expansión o diversificación.

Perspectiva Empresarial. Se enfoca en la perspectiva empresarial y comercial de la iniciativa de importación, dejando de lado consideraciones sociales, ambientales o políticas que podrían influir en la toma de decisiones.

Referencias y Evidencias Actuales. La justificación se apoya en referencias y evidencia actualizadas y relevantes para respaldar la visibilidad y la necesidad de iniciar operaciones e importación en una ferretería local.

4.4 Preguntas de Investigación

4.4.1 Principales

- ¿Cuál es la factibilidad de iniciar operaciones de importación para la ferretería Universal en términos de rentabilidad, costos y oportunidades de crecimiento?

4.4.2 Secundarias

- ¿Cuáles son los factores que motivan al sector ferretero considerar la importación de productos como una estrategia de diversificación de su oferta?
- ¿Cuál es el impacto económico y financiero al iniciar operaciones de importación en términos de rentabilidad, costos y oportunidades de crecimiento?
- ¿Qué factores externos, como tendencias de globalización y los cambios en los patrones de consumo, influyen en la decisión para involucrarse en operaciones de importación?
- ¿Cuáles son los beneficios estratégicos y competitivos que la importación de productos puede ofrecer en términos de diferenciación en el mercado, fidelización de clientes y expansión?
- ¿Como seleccionar los productos y proveedores para la importación, teniendo en cuenta su calidad, costo y demanda del mercado?
- ¿Cuáles son los desafíos y obstáculos más comunes que enfrentaran al iniciar operaciones de importación, como barreras regulatorias, costos logísticos y riesgos comerciales?
- ¿Qué estrategias se pueden implementar para mitigar los riesgos asociados con la importación, como fluctuaciones en los tipos de cambio, cambio en las regulaciones comerciales y problemas de calidad del producto?
- ¿Como se puede medir el éxito y el impacto de sus operaciones de importación en términos de rentabilidad, satisfacción del cliente y crecimiento del negocio?

4.5 Hipótesis.

Si la Ferretería Universal logra importar directamente entonces mejoraría su ampliación de la oferta puesto tendría la oportunidad de ofrecer una gama más amplia de productos a sus clientes. Esto podría incluir herramientas especializadas, materiales de

construcción específicos, o productos que no estaban disponibles en el stock de la zona. Competiría con precio y calidad ya que dicha mercancía permitiría a la ferretería entrar al mercado con mejores precios o producir a menor coste. También, cabe resaltar que abría diversificación de proveedores reduciendo así su dependencia de proveedores locales mejorando márgenes de ganancia.

4.6 Objetivo General

Analizar la viabilidad y los impactos de la introducción de operaciones de importación en la ferretería universal, con el fin de determinar los beneficios estratégicos, económicos y competitivos de esta iniciativa.

4.7 Objetivos Específicos

- Identificar los factores externos, como las tendencias de globalización y los cambios en los patrones de consumo, que influyen en la decisión de la Ferretería Universal de involucrarse en operaciones de importación.
- Analizar los beneficios estratégicos y competitivos que la importación de productos puede ofrecer la ferretería universal en términos de diferenciación en el mercado, fidelización de clientes y expansión de alcance geográfico.
- Establecer el proceso para realizar la importación de materia prima y productos referentes al ámbito ferretero.
- Establecer el Agente de Aduana con la que se trabajara en el proceso.
- Indicar el presupuesto para la importación.
- Establecer la viabilidad de desarrollar el plan de importación.

5. CAPITULO II: MARCOS DE ESTUDIO

5.1 Revisión de la Literatura Sobre el Tema y Estado del Arte.

5.1.1 Tendencias del mercado de ferretería.

Crecimiento del mercado. Se ha observado un crecimiento constante del mercado ferretero, impulsando por la expansión urbana, la actividad de construcción y la renovación de infraestructura (Walter, 2020).

Demanda de producto especializado. Existe una creciente demanda de productos ferreteros de alta calidad y especializados por parte de los consumidores y profesionales, lo que indica para la importación de productos exclusivos (Harrison et al.,2019).

5.1.2 Impacto de la globalización en el comercio de ferretería.

Acceso a productos innovadores. Estudios han examinado el impacto de la globalización en el comercio ferretero, destacando la importancia de la importación para acceder a productos innovadores y competitivos (Smith & Jones, 2018).

Ampliación de oportunidades. La globalización ha facilitado el acceso a proveedores extranjeros y ha ampliado las oportunidades de importación ferreteras en general (García & Martínez, 2021).

5.1.3 Estrategias de importación en ferreterías.

Selección de productos y proveedores. Investigaciones han explorado las estrategias utilizadas por los ferreteros para iniciar operaciones de importación, incluida la selección de productos, la identificación de proveedores y la gestión de riesgos tales como calidad, costo y demanda del mercado local (Brown & Johnson, 2017).

Gestión de riesgo. Se han identificado factores críticos de éxito, como la integración efectiva de la cadena de suministro y la capacitación del personal en proceso de importaciones, la volatilidad de los tipos de cambio, los costos logísticos y problemas de calidad - producto (White et al., 2019).

5.1.4 Desafíos y barreras en la importación ferretera.

Trámites Aduaneros, costos logísticos y fluctuación en tipos de moneda. Estudios han señalado desafíos comunes enfrentados por los ferreteros al iniciar operaciones de importación, como la complejidad de los trámites aduaneros, los costos logísticos y fluctuación de los tipos de cambio (Pérez & Rodríguez, 2018).

Se ha destacado la importación de abordar las barreras regulatorias y promover políticas comerciales favorables para facilitar el comercio de ferretería (Gonzales & Sánchez, 2020).

5.1.5 Medición del impacto de la importación en ferreterías locales.

Indicadores clave de desempeño. Investigaciones han propuesto indicadores clave de desempeño para impedir el impacto de la importación, como rentabilidad, la satisfacción del cliente y la participación en el mercado (Taylor & Clark, 2021).

Evaluación continua. Se ha enfatizado la importación de evaluar continuamente el rendimiento de las operaciones de importación y ajustar las estrategias en consecuencia ajustando garantizando el éxito a largo plazo (Anderson & Smith, 2019)

5.2 Marco Teórico.

5.2.1 Globalización y comercio internacional.

La globalización ha transformado el panorama del comercio internacional, facilitando el intercambio de bienes y servicios entre países. Esta tendencia ha permitido a los ferreteros acceder

a una amplia gama de productos extranjeros a través de la importación (UNCTAD, 2019). La apertura de mercados y las empresas y la reducción de barreras comerciales han ampliado las oportunidades para las empresas de importación en el sector ferretero (Rodríguez, 2017)

5.2.2 Estrategias de importación.

El sector ferretero debe desarrollar estrategias efectivas para desarrollar a cabo operaciones de importación con éxito. Esto incluye la selección de productos y proveedores confiables en el extranjero, la negociación de términos y condiciones favorables, y la gestión eficiente de la cadena de suministro (Brown & Johnson, 2018). La elección de productos y proveedores adecuados es fundamental para garantizar la calidad y la competitividad de los productos importados (Taylor & Clark, 2020).

5.2.3 Impacto económico y financiero.

La importación puede tener un impacto significativo en la economía y las finanzas ferreteras. Si bien la importación puede aumentar la variedad y la calidad de los productos disponibles, también conlleva costos asociados, como aranceles, impuestos y gastos de transporte (Harrison et al., 2021). Es importante realizar un análisis detallado de los costos y beneficios para evaluar la viabilidad económica de las operaciones de importación (Pérez & Rodríguez, 2019).

5.2.4 Desafíos y barreras.

La importación en el contexto ferretero enfrenta varios desafíos y barreras. Estos pueden incluir trámites aduaneros complejos, probablemente de calidad del producto, fluctuaciones en los tipos de cambio y competencia con proveedores locales (Gonzales & Sánchez, 2021). Superar estos desafíos requiere una cuidadosa planificación y gestión de riesgos por parte de los ferreteros (Smith & Jones, 2020)

5.2.5 Medición del desempeño

Es fundamental establecer indicadores clave de desempeño para evaluar el impacto de las operaciones de importaciones ferreteras. Estos pueden incluir la rentabilidad de las operaciones de importación, la satisfacción del cliente con los productos importados y la participación en el mercado de importación (Anderson & Smith, 2020). La medición y el seguimiento continuo del desempeño son esenciales para identificar áreas de mejora y optimizar las operaciones de importación en el tiempo (White et al., 2022).

5.3 Marco Conceptual

5.3.1 Globalización.

La globalización es un proceso complejo que ha transmitido profundamente la economía mundial. Implica la interconexión de mercados, culturas y sociedades a nivel global, facilitando el intercambio de bienes, servicios, tecnología y conocimientos entre países y regiones. En el contexto ferretero, la globalización ha ampliado el acceso a productos extranjeros a través de la importación. Esto ha permitido que el sector ferretero diversifique su oferta, accedan a productos especializados o de alta calidad que no esté en stock localmente y así mejorar su competitividad en el mercado (UNCTAD, 2019).

5.3.2 Operaciones de importación.

Las operaciones de importación comprenden todas las actividades involucradas en la adquisición y transporte de bienes desde el extranjero hacia el mercado local. Esto incluye la identificación de productos potenciales para la importación, la búsqueda y selección de proveedores extranjeros, la negociación de términos y condiciones comerciales, la gestión de trámites aduaneros y logísticos, el transporte y distribución de productos en el mercado local. Las

ferreterías deben desarrollar capacidades y procesos eficientes para llevar a acto estas operaciones de importación de manera efectiva (Brown & Johnson, 2018).

5.3.3 Ventajas competitivas.

La importación puede proporcionar a los ferreteros diversas ventajas competitivas. Una de las principales ventajas es el acceso a productos exclusivos, innovadores o de alta calidad que pueden diferenciar una entidad ferretera de las demás y así atraer a clientes exigentes o que busque otra alternativa. Además, la importación puede permitir a las ferreterías ampliar su oferta de productos y satisfacer las necesidades cambiantes del mercado de manera más efectiva. Otras ventajas competitivas incluyen la reducción de costos de producción y optimización de la cadena de suministro mediante la diversificación geográfica de proveedores (Taylor & Clark, 2020).

5.3.4 Costos y rentabilidad

La importación puede ofrecer beneficios significativos, también conlleva costos adicionales que deben ser considerados. Estos incluyen aranceles, impuestos, tarifas de transporte internacional, costos de almacenamiento y gestión de inventario, entre otros. Evaluar cuidadosamente estos costos es esencial para determinar la rentabilidad de las operaciones de importación. Además, las ferreterías deben considerar la volatilidad de los tipos de cambio y otros factores económicos que pueden variar los costos de importación y, en última instancia, la rentabilidad del negocio (Harrison et al., 2021)

5.3.5 Gestión de riesgos.

La importación también implica diversos riesgos que deben ser gestionados de manera efectiva por los ferreteros. Estos riesgos pueden incluir problemas de calidad del producto, retrasos de entrega, cambios en las regulaciones comerciales, fluctuaciones en los tipos de cambio, riesgos políticos y sociales en los países de origen, entre otros. Implementar estrategias de gestión de

riesgos adecuados es fundamental para minimizar el impacto de estos riesgos en las operaciones de importación y proteger la rentabilidad y reputación ferretera (Gonzales & Sanches, 2021).

5.3.6 Evaluación del desempeño.

Los ferreteros deben establecer indicadores clave de desempeño (KPIs). Estos KPIs pueden incluir la rentabilidad de las importaciones (margen de beneficio, retorno de la inversión), la satisfacción del cliente con los productos importados (índice de satisfacción del cliente, tasas de devolución), la participación en el mercado de importación (cuota de mercado, crecimiento de las ventas) y la eficiencia operativa de las operaciones de importación (tiempo de entrega, costos de transporte). La evaluación continua del desempeño permite identificar áreas de mejora y optimizar las operaciones de importación en el tiempo (Anderson & Smith, 2020).

5.4 Marco Contextual de la Investigación

5.4.1 Contexto económico.

En el contexto económico actual, caracterizado por la globalización y la interconexión de los mercados, los ferreteros enfrentan la presión de adaptarse a un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico. La globalización ha facilitado el acceso a una amplia gama de productos extranjeros a través de la importación, lo que presenta tanto oportunidades como desafíos para el sector ferretero (UNCTAD, 2019).

5.4.2 Sector Ferretero.

Dicho sector desempeña un papel fundamental en la economía, proporcionando una amplia gama de productos esenciales para la construcción, el mantenimiento y la reparación de edificios e infraestructuras. Las ferreterías locales son una parte integral de este sector, sirviendo a comunidades locales y desempeñando un papel importante en la economía local. Sin embargo,

enfrentan desafíos significativos en un entorno cada vez más competitivo, incluida la competencia de grandes cadenas minoristas y la necesidad de adaptarse a las cambiantes preferencias de los consumidores (Smith & Jones, 2018)

5.4.3 Tendencias de consumo.

En el sector ferretero están evolucionando rápidamente, con una creciente demanda de productos de alta calidad, especializados y de diseño único. Los consumidores buscan productos que no solo sean funcionales, sino también estéticamente atractivos y de larga duración. Esto ha llevado a un aumento en la demanda de productos extranjeros que ofrecen innovación, calidad y variedad. El gremio ferretero debe estar atento a estas tendencias y adaptar su oferta de productos para satisfacer las necesidades cambiantes del cliente (Harrison et al., 2019)

5.4.4 Regulaciones comerciales.

Tanto a nivel nacional como internacional, juegan un papel crucial en el comercio de importación. El sector ferrero debe cumplir con una variedad de regulaciones, incluidas las relacionadas con los trámites aduaneros, los estándares de calidad y seguridad de los productos importados, las restricciones comerciales impuestas por los países de origen. las regulaciones comerciales pueden variar significativamente según el país y el producto, y es importante que el gremio ferretero este al tanto de estas regulaciones para evitar posibles problemas legales y operativos (García & Martínez, 2021)

5.4.5 Tecnología y logística.

Los avances tecnológicos y las mejoras en logística han transformado el proceso de importación para el sector ferretero. Las plataformas de comercio electrónico y las herramientas de gestión de la cadena de suministro permiten una comunicación más eficiente con los proveedores extranjeros y una mayor visibilidad de la cadena de suministro. Además, los avances

en transporte y logística, como el transporte marítimo y aéreo, han reducido los costos y los tiempos de entrega, lo que mejora la eficiencia de las operaciones de importación y permite al sector ferretero satisfacer la demanda de productos importados de manera oportuna (Pérez & Rodríguez, 2018).

5.4.6 Competencia y cambio de mercado.

El sector ferretero enfrenta una competencia cada vez mayor tanto a nivel local como internacional. Además de la competencia local, las grandes cadenas minoristas y las tiendas en línea representan una amenaza significativa, estas empresas suelen tener una mayor capacidad financiera y de marketing, así como una gama más amplia de productos, lo que puede dificultar que las ferreterías de la zona deban centrarse en la diferenciación de productos, la atención al cliente y la innovación constante (González & Sánchez, 2020).

5.4.7 Factores sociales y culturales.

Estos influyen en las decisiones de importación en el ámbito ferretero. Los cambios en los estilos de vida, las preferencias de los consumidores y las influencias culturales pueden afectar la demanda de ciertos productos importados. Como, por ejemplo, la creciente conciencia ambiental puede impulsar la demanda de productos ecológicos o sostenibles, mientras que las tendencias de diseño y estilo pueden influir en la demanda de productos estéticamente para el éxito de las operaciones de importación de las ferreterías locales (Taylor & Clark, 2021)

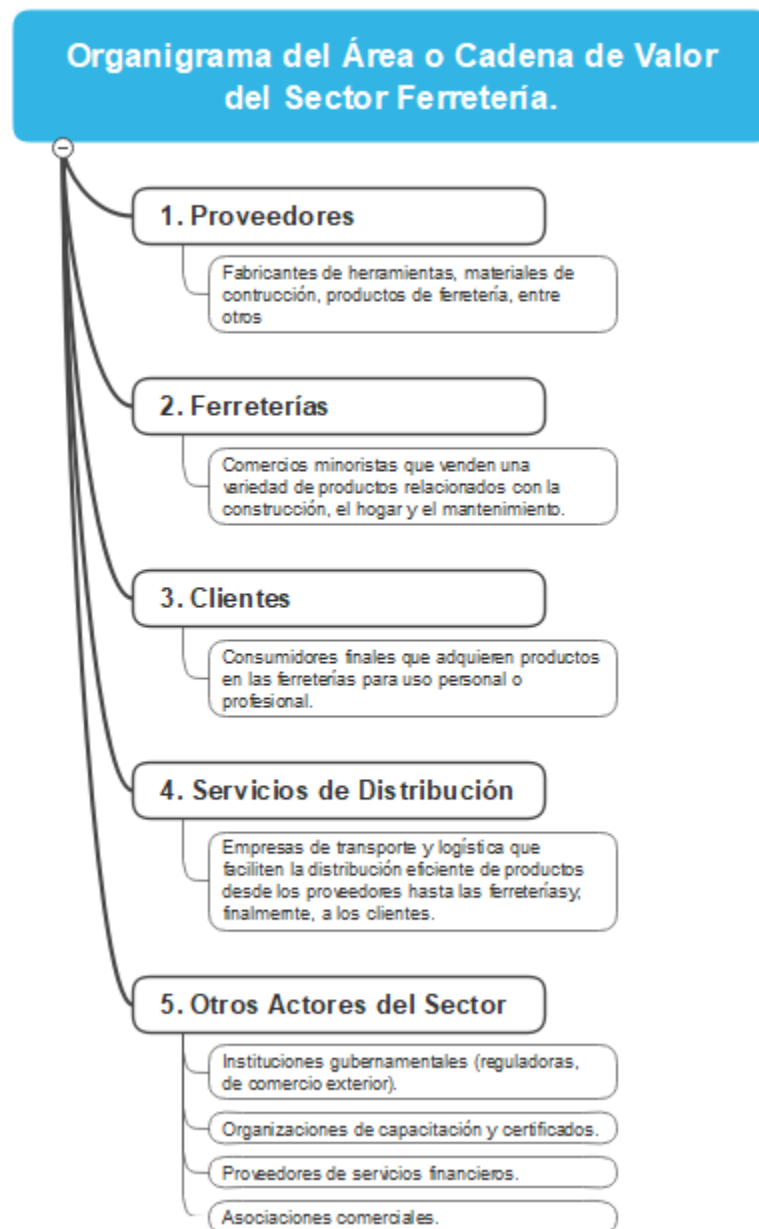
5.5 Marco contextual

5.5.1 Cadena de valor

La cadena de valor es una herramienta de análisis estratégico que permite descomponer las actividades de una empresa para identificar fuentes de ventaja competitiva. A continuación, se

presenta una cadena de valor adaptada a las necesidades y operaciones de la Ferretería Universal, enfocándose en las actividades relacionadas con la importación de productos.

Tabla 1. Organigrama del Área o Cadena de Valor del Sector Ferretería.



Fuente Propia

5.5.2 Reseña de la Empresa.

Nombre de la Empresa: Ferretería Universal 04

Años de Operación: 8 años

Ubicación Original: Bruselas, Pitalito – Huila, Colombia

Visión:

Ser líder en el mercado sur colombiano, ofreciendo productos de alta calidad a precios competitivos mediante la importación directa.

Historia y Trayectoria.

Ferretería universal 04 inicio operaciones en Bruselas en 2017, con la visión de convertirse en una de los principales proveedores de materiales de construcción y herramientas en el centro poblado. Desde sus inicios, la empresa se ha distinguido por ofrecer productos de alta calidad, un buen servicio al cliente excepcional y precios competitivos.

Durante sus primeros años, se enfocó en consolidar su presencia en el mercado bruselense, pero era opacado puesto la competencia tenía mucha más trayectoria y consolidación a comparación nuestra, en pandemia se dio a conocer la ferretería y justo ahí fue donde creció exponencialmente para convertirse en un nombre de confianza entre los contratistas, constructores y clientes residenciales.

Reconociendo la necesidad de expandir su alcance geográfico y atender la creciente demanda de sus productos, se decidió abrir una nueva sede en Villalobos en el departamento de Cauca en el año 2023. Esta decisión fue el resultado de un análisis exhaustivo del mercado, que mostro fuerte potencial de crecimiento en la región caucana.

La nueva sede en Villalobos ha sido un paso estratégico importante para la empresa. La expansión no solo permitió aumentar la base de datos de clientes, sino también fortalecer su cadena de suministro y mejorar su capacidad de servicio. Desde la apertura de la esta sede, la empresa ha continuado su compromiso con la calidad y el servicio, adaptando su oferta de productos para satisfacer las necesidades específicas del mercado local.

Productos y Servicios:

La entidad ofrece una amplia gama de productos incluyendo:

- Materiales de construcción.
- Herramientas eléctricas y manuales.
- Equipos de protección personal.
- Artículos de ferretería general.
- Productos de plomería y electricidad.
- Agrícolas y veterinaria.
- Fabricantes de todo lo relacionado con obra blanca (Pañetes, Estuco, Pintura, ETC).

Además, la empresa se destaca por sus servicios adicionales, tales como asesoría técnica, entrega a domicilio y soporte postventa, lo que ha contribuido a su reputación de confiabilidad y profesionalismo.

Estrategia de Importación:

Comuna visión clara de ser más competitiva en el mercado internacional, la ferretería ha comenzado a involucrarse en operaciones de importación de productos. Esta estrategia está motivada por la necesidad de ofrecer a sus clientes productos de alta calidad a precios más

accesibles. Al importar directamente de fabricantes extranjeros, la empresa puede evitar intermediarios, reduciendo costos y mejorando su oferta y portafolio.

Visión Futura:

Sigue comprometida con su visión de crecimiento y mejora continua. La empresa planea seguir explorando oportunidades para expandirse a nuevas regiones y diversificar su oferta de productos. Con una sólida base en Bruselas y Villalobos, la ferretería está posicionada para continuar su trayectoria de éxito y liderazgo en el sector ferretero.

En sus 8 años de operación, ha demostrado ser una empresa dinámica y adaptable, capaz de crecer y expandirse en un mercado competitivo, con una visión clara hacia la internacionalización con la exportación.

Organigrama de la Empresa.

El organigrama de una empresa es una representación gráfica de su estructura organizativa. Muestra la relación jerárquica y funcional entre los diferentes departamentos, áreas y posiciones dentro de la organización. En el caso de la Ferretería Universal, un organigrama específico para una ferretería que se propone iniciar importaciones incluiría roles clave y áreas funcionales que faciliten la gestión eficiente de las operaciones de importación.

Tabla 2. Organigrama de la empresa.



Fuente Propia

5.6 Marco Legal

5.6.1 Legislación nacional e internacional.

El sector ferretero debe cumplir con una serie de leyes y regulaciones tanto a nivel nacional como internacional. A nivel nacional, las regulaciones aduaneras, fiscales, comerciales y de protección al consumidor son especialmente relevantes para las operaciones de importación. Estas regulaciones varían según el país y pueden incluir requisitos de registro de importadores, pago de

aranceles e impuestos de importación, cumplimiento de estándares de calidad y seguridad, y protección de los derechos de los consumidores. A nivel internacional, las ferrerías deben cumplir con las regulaciones de importación de los países exportadores, así como con los acuerdos y tratados comerciales internacionales de los que su país sea parte, como los acuerdos de la organización mundial del comercio (OMC) y los tratados bilaterales o regionales de libre comercio (World Trade Organization, 2021).

5.6.2 Regulaciones aduaneras.

Estas regulaciones son cruciales para el proceso de importación y abarcan una serie de aspectos, incluida la presentación de documentos aduaneros, la clasificación arancelaria de los productos importados, la valoración aduanera, los procedimientos de inspección y despacho de aduanas, y el pago de derechos de importación y otros impuestos. El sector ferretero debe familiarizarse con los requisitos aduaneros de los países de origen y destino de sus importaciones, así como con los procedimientos aduaneros específicos aplicables a los productos que importan (Customs and Border Protection, 2021).

Colombia cuenta con regulaciones aduaneras establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Estas regulaciones incluyen requisitos de importación, tales como la presentación de documentos aduaneros (facturas comerciales, conocimientos de embarque, certificados de origen, entre otros), clasificación arancelaria de los productos, declaración de valor en aduana y el pago de los aranceles e impuestos correspondientes. La Dian también establece los procedimientos de inspección y despacho de aduanas (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia).

5.6.3 Normativas de calidad y seguridad.

Son esenciales para garantizar que los productos importados sean seguros, de buena calidad y cumplan con los estándares establecidos. Esto incluye la conformidad con normas técnicas, etiquetado adecuado, certificaciones de calidad y seguridad, y la prevención de prácticas comerciales desleales. El sector ferretero deben asegurarse de que los productos importados cumplan con todas las normativas de calidad y seguridad aplicables en el país importador, lo que puede implicar pruebas de laboratorio, certificaciones de conformidad y evaluaciones de riesgos (European Commission, 2021).

En Colombia, las normativas de calidad y seguridad para productos importados son reguladas por entidades como el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). Estas normativas incluyen estándares de calidad, requisitos de etiquetado, certificaciones de seguridad y evaluaciones de riesgos para diversos tipos de productos (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA)).

5.6.4 Normativas ambientales.

Las normativas ambientales son cada vez más importantes en el comercio internacional y pueden afectar a una amplia gama de productos importados, desde materiales de construcción hasta productos químicos y electrónicos. El sector ferretero deben cumplir con las regulaciones relacionadas con la importación de productos que puedan tener impacto en el medio ambiente, como la emisión de gas de efecto invernadero, la generación de residuos peligrosos, la contaminación de agua y del suelo, y la conservación de la biodiversidad. Esto puede implicar la obtención de permisos ambientales, la adopción de prácticas sostenibles de gestión de residuos y

la verificación del cumplimiento de estándares ambientales por partes de los proveedores extranjeros (United Nations Environment Programme, 2021).

Las normativas ambientales en Colombia están regidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Estas regulaciones incluyen disposiciones para la importación de productos que pueden afectar el medio ambiente, como productos químicos, materiales peligrosos, productos de madera y otros productos sujetos a regulaciones ambientales específicos. Es importante que el sector ferretero se asegure de cumplir con todas las normativas ambientales aplicables para evitar sanciones y contribuir a la protección del medio ambiente (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia).

5.6.5 Protección al consumidor.

Las regulaciones de protección al consumidor son fundamentales para garantizar que los productos importados sean seguros, de buena calidad y cumplan con las expectativas de los consumidores. esto puede incluir la obligación de proporcionar información clara y precisa sobre los productos, garantías de calidad y seguridad, políticas de devolución y reembolso justas, y protección contra prácticas comerciales engañosas o abusivas. El sector ferretero debe cumplir con todas las regulaciones de protección al consumidor aplicables en el país importador para garantizar la satisfacción y seguridad de sus clientes, lo que puede implicar la realización de controles de calidad, la gestión de reclamaciones y la adopción de políticas de transparencia y honestidad en la comercialización de productos (Federal Trade Commission, 2021).

En Colombia, esta está regulada por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Esta entidad supervisa el cumplimiento de las normativas relacionadas con la publicidad engañosa, las prácticas comerciales abusivas, las garantías de productos y los derechos de los consumidores en general. El sector ferretero que importan productos deben garantizar que cumplan con todas las

regulaciones de protección al consumidor para evitar multas y demandas legales (Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia).

5.6.6 Tratados y acuerdos comerciales.

Colombia es poseedora de varios tratados y acuerdos comerciales internacionales que afectan las operaciones de importación. Estos incluyen el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, el Acuerdo de Asociación Económica con la Unión Europea y otros acuerdos comerciales con países de América Latina y Asia. Estos pueden proporcionar beneficios arancelarios y facilitar el comercio de ciertos productos, pero también imponen requisitos específicos de origen y cumplimiento para acceder a dichos beneficios.

5.7 Matriz de análisis teórico

Matriz de análisis teórico detallada para evaluar diferentes aspectos relacionados con la importación en el contexto ferretero.

Tabla 3: Matriz Análisis teórico

Objetivo Específico	Descripción	Teoría Relevante	Aplicación	Preguntas (Cuestionario, Entrevista u Observación)
Identificar los factores externos, como las tendencias de globalización	Se centra en comprender los factores externos que afectan la decisión de que la Ferretería Universal participe en	Teoría de la Globalización. Sostiene que la interconexión de las economías mundiales ha llevado a un aumento en el comercio internacional y a una	Se llevará a cabo una investigación que incluya análisis de tendencias globales, revisión de datos	¿Qué factores externos considera más influyentes en la decisión de involucrarse en operaciones de importación?

n y los cambios en los patrones de consumo, que influyen en la decisión de la Ferretería Universal de involucrarse en operaciones de importación .	operaciones de importación incluyendo tendencias de globalización, cambios en los patrones de consumo. Regulaciones comerciales internacionales condiciones económicas globales. Es crucial para entender el entorno en el que se opera y las razones detrás de su decisión de importar productos.	mayor interdependencia entre los países. Teoría del Comportamiento del Consumidor. Examina como los cambios en los patrones de consumo pueden influir en las decisiones de compra de los consumidores.	económicos y comerciales relevante, así como las entrevistas con personal de ferreterías que ya efectúe esta actividad, recopilando así datos cualitativos y cuantitativos para identificar y evaluar los factores externos de involucrarse en operaciones de importación.	¿Qué consideraciones económicas y comerciales globales influyen en la decisión de la ferretería importar productos de otros países? ¿Qué impacto ha tenido la globalización en las decisiones de compra y demanda de productos?
Analizar los beneficios estratégicos y competitivo s que la importación de	Se enfoca en examinar como las importaciones pueden brindar ventajas competitivas, analizando los beneficios	Teoría de la Ventaja Competitiva. Sostiene que las empresas pueden lograr una ventaja competitiva al ofrecer productos o servicios que sean percibidos como únicos o superiores por	Para cumplir se llevará a cabo un análisis de la estrategia de importación actual. Se examinará casos de estudios de	¿Cómo cree que la importación de productos ha contribuido a diferenciar la Ferretería Universal en el mercado?

productos puede ofrecer la ferretería universal en términos de diferenciación en el mercado, fidelización de clientes y la expansión geográfica. La ferretería podrá desarrollar estrategias efectivas para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la importación.	relacionados con la diferenciación en el mercado, fidelización de clientes y la expansión geográfica. La ferretería podrá desarrollar estrategias efectivas para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la importación.	los consumidores. La diferenciación a través de la importación de productos exclusivos puede ayudar a destacarse en un mercado saturado y atraer clientela que busquen variedad, calidad y precio. Teoría de la Lealtad al Cliente. La lealtad del cliente se basa en la satisfacción, la confianza y a percepción de valor que ofrece una empresa.	otras empresas del sector que haya implementado con éxito estrategias de importación para diferenciarse en el mercado y fidelizar así sus clientes, además, se realizaron encuestas y entrevistas con los clientes actuales y potenciales para comprender mejor sus preferencias y percepciones sobre los productos importados.	¿Qué beneficios estratégicos considera más importantes la Ferretería Universal al importar productos exclusivos? ¿Cómo evalúa la percepción de valor de los clientes hacia los productos importados en comparación con los productos locales?
Establecer el proceso para realizar la importación de materia prima y productos	Se centra en definir y documentar el proceso completo para llevar a cabo la importación de materia analizando todas las etapas del proceso, desde la	Teoría de la Cadena de Suministro. Se centra en la gestión eficaz de los flujos de productos, información y dinero a lo largo de la cadena de suministro. Al establecer el proceso de importación	Se llevará a cabo un análisis detallado de las mejores prácticas en la importación de materia prima en la industria ferretera. Se	¿Cuáles son los criterios utilizados para seleccionar proveedores de materia prima para la importación? ¿Cuál es el proceso para negociar

referentes al ámbito ferretero.	identificación del proveedor hasta la recepción de la materia prima en las bodegas designadas o locales ferreteros de esta misma. El objetivo es establecer un procedimiento claro y eficiente que garantice la calidad y la puntualidad en la importación de materias esenciales para la operación del negocio.	de materia prima, se puede aplicar para optimizar la eficiencia y minimizar los costos en todas las etapas del proceso. Teoría de la Gestión de Calidad. Se enfoca en la importancia de garantizar la calidad en todos los aspectos de la operación de la empresa. Aplicar principios de gestión de la calidad para asegurar que los productos importados cumplan con los estándares requeridos y satisfagan las necesidades del negocio.	identificarán y documentarán todas las etapas clave del proceso, incluida la selección de proveedores, la negociación de términos comerciales, la gestión d documentos de importación y la logística de transporte. Además, se establecerán indicadores de rendimiento para evaluar la eficacia del proceso y se realizarán los ajustes según sea necesario para mejorar su funcionamiento.	términos comerciales y condiciones con los proveedores extranjeros? ¿Qué documentos son necesarios para realizar la importación de materia prima y como gestionarlos? ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la ferretería en el proceso de importación de materia prima y como se abordan?
Establecer el Agente de	Se enfoca en seleccionar y	Teoría de la Gestión de Proveedores. Se centra en	Se llevará un proceso de	¿Cuáles son los criterios utilizados

Aduana con la que se trabajara en el proceso.	establecer una relación de trabajo con un agente de aduana para facilitar el proceso de importación. Dicho agente será responsable de gestionar y coordinar todos los trámites aduaneros y documentación necesaria para el despacho de las mercancías importadas. Es crucial encontrar un agente de aduana confiable y con experiencias para garantizar un proceso de importación eficiente y sin contratiempos.	la importancia de establecer relaciones sólidas y colaborativas con los proveedores. Al seleccionar un agente de aduana se aplican principios de esta teoría evaluando la confiabilidad, experiencia y capacidad de respuesta de dicho agente en la gestión de trámites aduaneros. Teoría de la Cooperación Interorganizativa. Refiera a la colaboración entre organizaciones para lograr objetivos mutuos desarrollando una asociación basada en la confianza, la comunicación abierta y la cooperación mutua en el proceso de importación.	selección de agente de aduana que incluirá la evaluación algunas opciones en función de criterios como experiencia, reputación, capacidad de respuesta y tarifas de servicio. Se establecerán reuniones de negociación con los candidatos seleccionados para discutir los requisitos específicos del proceso de importación y acordar términos y condiciones de trabajo mutuamente beneficiosos.	para seleccionar un agente de aduana? ¿Qué experiencia y conocimientos específicos busca en un agente de aduana? ¿Como evalúan la reputación y la confiabilidad de un agente antes de establecer una relación de trabajo? ¿Cómo se comunicará y colaborará con el agente de aduana durante el proceso de importación para garantizar una coordinación efectiva?
---	--	--	--	---

Indicar el presupuesto para la importación .	Determinar y establecer el presupuesto necesario para llevar a cabo el proceso de importación. Se realizará un análisis detallado de todos los costos asociados con la importación, que puede incluir costos de producción, costos de transporte, tarifas aduaneras, impuestos, honorarios de agentes de aduana, costos de almacenamiento, entre otros. El objetivo es asegurar que se disponga de los recursos financieros adecuados para completar	Teoría del Presupuesto. Refiere a la planeación y asignación de recursos financieros para lograr los objetivos específicos de una organización. Al establecer el presupuesto de importación. Se determina cuánto dinero se necesita y como se distribuirá de manera eficiente para cubrir todos los costos asociados con el proceso e importación. Teoría de la Gestión Financiera. Se centra en la administración eficaz de los recursos financieros de una empresa para maximizar el valor para el propietario. Al establecer el presupuesto de la importación se evalúa la viabilidad financiera del proceso de importación y tomar decisiones	Se llevará a cabo un análisis de todos los costos asociados con el proceso de importación. Se recopilarán cotizaciones de proveedores, se investigarán los costos de transporte y se calcularán las tarifas aduaneras y los impuestos aplicables. Con esta información, se elaborará un presupuesto detallado que refleje todos los costos previstos y permita una planificación financiera efectiva para la importación.	¿Cuáles son los principales componentes del presupuesto para la importación? ¿Cómo se estiman los costos de producción de los productos importados? ¿Qué factores influyen en los costos de transporte de los productos importados? ¿Cómo se calculan las tarifas aduaneras y los impuestos aplicable en el presupuesto para la importación? ¿Qué medidas se tomarán para gestionar y controlar el presupuesto
--	--	---	---	--

	exitosamente el proceso de importación.	informadas sobre la asignación de recursos.		durante el proceso de importación?
Establecer la viabilidad de desarrollar el plan de importación .	Se enfoca en evaluar la viabilidad de implementar el plan de importación de propuesto. Se analizarán diversos factores, como la disponibilidad de recursos financieros, la capacidad operativa, los riesgos asociados con la importación y el potencial de retorno de la inversión. El objetivo es determinar si el plan de importación es factible y si contribuirá de manera efectiva el crecimiento y la	Teoría del Análisis Costo-Beneficio. Se centra en comparar los costos de un proyecto o plan con los beneficios esperados para evaluar su viabilidad. Al establecer la viabilidad del plan de importación se analizarán los costos asociados con la importación y compararlos con los beneficios esperados en términos de aumento de ventas, expansión del mercado y mejora de la competitividad. Teoría de la Evaluación de Riesgos. Refiere a la identificación y evaluación de riesgos potenciales asociados con un proyecto o plan. Al evaluar la viabilidad del plan de importación se	Se llevará a cabo un análisis de todos los aspectos relevantes del plan de importaciones propuesto. Se evaluarán los costos y beneficios esperados, se analizarán los riesgos potenciales y se considerarán factores externos, como condiciones económicas y comerciales, para determinar la viabilidad el plan. Con esa información, se tomarán decisiones informadas sobre la implementación	¿Cuáles son los principales costos asociados con el plan de importación propuesto? ¿Qué beneficios se esperan obtener del plan de importación en términos de aumento de ventas, expansión del mercado y mejora de la competitividad? ¿Cuáles son los riesgos potenciales asociados con la importación y como se mitigarán? ¿Cuál es el potencial de retorno de la

	rentabilidad del negocio.	identificará y mitigará los riesgos asociados con la importación, como fluctuaciones en los tipos de cambio, cambios en la regulación comercial y problemas de calidad de los productos importados.	del plan de importación.	inversión del plan de importación y en qué plazo se espera obtener? ¿Qué factores externos pueden afectar la viabilidad del plan de importación y como se tendrán en cuenta?
--	---------------------------	---	--------------------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir de Zapata & Lombana (2023).

Esta matriz proporciona un marco integral para evaluar diferentes aspectos relacionados con la importación en el sector ferretero, utilizando teorías relevantes para cada aspecto y proporcionando orientación sobre cómo aplicar estas teorías en la práctica.

6. CAPITULO III: METODOLOGÍA

6.1 Método de Investigación Adoptado.

6.1.1 Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se puede utilizar para recopilar y analizar datos numéricos y estadísticos sobre la importación en el sector ferretero. Esto puede incluir datos sobre el volumen de importaciones. Costos asociados, rentabilidad, tendencias de mercado, y otros aspectos cuantificables. Las encuestas y los análisis de datos secundarios de fuentes como el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y pueden proporcionar información cuantitativa relevante.

6.1.2 Cualitativo

El enfoque cualitativo se puede utilizar para explorar en profundidad las percepciones, experiencias y comportamientos del sector ferretero en relación con la importación. Esto puede incluir entrevistar en profundidad con propietarios de ferreterías, gerentes de compras, proveedores extranjeros, y otras partes interesadas clave. También se pueden realizar estudios de caso para examinar de cerca cómo diferentes ferreterías implementan estrategias de importación y gestionan los desafíos asociados (Creswell & Poth, 2018).

6.1.3 Triangulación

La triangulación implica la combinación de múltiples métodos y fuentes de datos, puede fortalecer la validez y la fiabilidad de los hallazgos. Al utilizar tanto métodos cuantitativos como cualitativos, se pueden obtener una amplia gama de perspectivas y evidencia para respaldar las conclusiones de la investigación.

Para esta investigación sobre importación en el contexto ferretero, un método de investigación adecuado es un enfoque mixto que combine tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Este enfoque mixto permite obtener una comprensión completa y profunda del fenómeno estudiado. Los métodos cuantitativos proporcionan datos objetivos y cuantificables sobre la importación ferretera, mientras que los métodos cualitativos permiten explorar en profundidad las motivaciones, percepciones y experiencias de los actores involucrados.

Al combinar estos enfoques, la investigación puede ofrecer una comprensión completa de los desafíos, oportunidades, prácticas exitosas y áreas de mejora en relación con la importación en el contexto ferretero. Esto proporciona una base sólida para la formulación de recomendaciones y estrategias prácticas para aquella ferretería desee iniciar o mejorar sus operaciones de importación.

6.2 Tipo de Investigación

6.2.1 Investigación deductiva.

Se caracteriza por comenzar con teorías o hipótesis generales y luego probarlas o verificarlas utilizando datos empíricos. En este enfoque, se parte de principios generales o suposiciones sobre el fenómeno estudiado y se buscan evidencias que respalden o refuten estas teorías (Babbie, 2017).

En el contexto de este estudio sobre la importación ferretera, un enfoque deductivo implicaría comenzar con teorías o suposiciones existentes sobre las prácticas de importación en dicho sector, basadas en investigaciones previas, literatura académica o conocimiento experto. Una vez establecidas estas teorías, se diseñará un estudio para recolectar datos empíricos que permitan probar estas teorías. Para la cual implicaría el uso de encuestas, entrevistas o análisis de datos secundarios para recopilar información sobre las prácticas de importación ferretera, como los tipos de productos importados, los proveedores utilizados, los costos asociados y los factores que influyen en la toma de decisiones de importación para luego analizar los datos recolectados y así determinar si respaldan o refutan las teorías iniciales.

6.2.2 Investigación Inductiva.

Implica un enfoque que parte de observaciones específicas para generar teorías o conclusiones más generales. En este tipo de investigación, los datos recolectados se utilizan para identificar patrones, temas o relaciones emergentes, los cuales se agrupan y analizan para generar nuevas ideas o teorías sobre el fenómeno estudiado (Babbie, 2017).

En el contexto de este estudio sobre la importación ferretera, el enfoque inductivo implica recopilar datos específicos sobre las prácticas de importación en diferentes ferreterías locales. Estos datos pueden incluir información sobre los tipos de productos importados, los proveedores

utilizados, los costos asociados con la importación, los desafíos enfrentados y las estrategias implementadas.

Se pueden identificar patrones en cuanto a los tipos de productos que son más comúnmente importados por el sector ferretero, los factores que influyen en la elección de proveedores extranjeros o los desafíos comunes enfrentados durante el proceso de importación. Partiendo de los resultados obtenidos desarrollaríamos conclusiones más generales o teorías sobre cómo funciona el proceso de importación en el sector ferretero, cuáles son los factores claves que influye en el éxito de estas operaciones y que estrategias puede ser más efectivas para mejorar las prácticas de importación.

6.3 Técnicas de Investigación.

6.3.1 Entrevistas en profundidad.

Consta en la realización de entrevistas cara a cara con propietarios, gerentes o empleados de ferreterías locales que estén involucrados en el proceso de importación. Las entrevistas en profundidad permiten explorar en detalle las experiencias, percepciones, desafíos y estrategias relacionadas con la importación. Para este modo realizaremos 2 entrevistas con dos profesionales en la materia (Angelica y Felipe).

6.3.2 Encuestas.

Son útiles para recopilar datos cuantitativos sobre prácticas de importación, preferencias de productos, proveedores utilizados, costos asociados y otros aspectos relevantes. Las encuestas pueden administrarse tanto en línea como en persona, y permiten obtener una visión general de las prácticas de importación en un grupo más amplio. Para este método se realizarán 50 encuestas a clientes y distribuidores de la ferretería universal.

6.3.3 Análisis de documentos.

Analiza documentos relevantes tales como registros de importación, facturas comerciales, contratos con proveedores extranjeros, informes de ventas y otros documentos relacionados con las operaciones de importación en el sector ferretero. Este análisis puede proporcionar información detallada sobre las prácticas de importación y sus efectos en el negocio. Se tomarán datos de la DIAN que es la entidad que rige este rubro.

6.3.4 Análisis de contenido

Se utiliza para analizar y extraer temas, patrones o categorías de datos cualitativos recopilados a través de entrevistas. Este enfoque permite organizar y estructurar la información cualitativa de manera sistemática y facilita la identificación de tendencias y relaciones significativas.

Se deben emplear diversas técnicas de investigación que permitan recopilar datos relevantes y obtener una comprensión integral del fenómeno.

6.4 Validez de la Investigación en sus Seis (6) Dimensiones Cualitativas (Cuantitativas).

6.4.1 Dimensiones de validez en el enfoque cualitativo.

6.4.1.1 Validez Interna.

Refiere a la solidez de las conclusiones y la interpretación de los datos. En este proyecto, la validez interna se puede garantizar mediante la triangulación de datos, la revisión por pares y el uso de técnicas de análisis a fondo.

6.4.1.2 Validez Externa.

Relaciona con la generalización de los resultados a contextos o poblaciones más amplios. Para mejorar la validez externa en este proyecto, es importante seleccionar cuidadosamente los participantes y describir detalladamente el contexto de la investigación.

6.4.1.3 Validez de Constructo.

Refiere a la congruencia entre los conceptos teóricos y su operacionalización en la investigación. En este proyecto, la validez de constructo se puede mejorar mediante la utilización de instrumentos de recolección de datos válidos y confiables.

6.4.2 Dimensiones de validez en el enfoque cuantitativo.

6.4.2.1 Validez Interna.

Relaciona con la solidez de la inferencia causal entre las variables. Para garantizar la validez interna en este proyecto, se pueden emplear métodos de diseño experimental sólidos y control de variables de confusión.

6.4.2.2 Validez Externa.

Implica la generalización de los resultados a poblaciones o contextos más amplios. En este proyecto, la validez externa se puede mejorar mediante el uso de muestras representativas y el diseño de estudios que reflejan la diversidad de la población objetiva.

6.4.2.3 Validez Constructo.

Refiere a la medida en que las medidas utilizadas reflejan los conceptos teóricos que se pretendan medir. Para mejorar la validez de constructo en este proyecto, se puede realizar una cuidadosa selección y validación de instrumentos de medición.

7. CAPITULO IV: RESULTADOS

7.1 Factores externos

Identificar los factores externos, como las tendencias de globalización y los cambios en los patrones de consumo, que influyen en la decisión de la Ferretería Universal de involucrarse en operaciones de importación.

Este objetivo busca analizar y comprender los factores externos que pueden afectar la decisión de la empresa de iniciar operaciones de importación. Se evaluarán aspectos como la globalización, los cambios en los patrones de consumo, las regulaciones comerciales, y las condiciones económicas globales y locales.

Resultados Esperados.

1. Análisis de la Globalización:

- a. Resultado Esperado: Una comprensión detallada de como la globalización ha facilitado el acceso a nuevos mercados y proveedores internacionales.
- b. Evidencia: Informes de análisis que muestren como la globalización ha reducido barreras comerciales y ha aumentado la competitividad en el mercado ferretero.
- c. Indicadores: Estudios de caso, informes comerciales, y datos estadísticos sobre importaciones en la industria ferretera.

El Banco Mundial destaca como la globalización ha reducido significativamente las barreras comerciales, facilitando el acceso a mercados internacionales. Esto ha sido posible gracias a acuerdos de libre comercio, la eliminación de aranceles y la simplificación de procedimientos aduaneros. Mientras que la OMC analiza como la globalización ha aumentado la competitividad

al permitir que las empresas se beneficien de economías de escala y accedan a tecnologías avanzadas.

- Los acuerdos multilaterales y bilaterales han disminuido los aranceles promedio, permitiendo a las empresas importar y exportar a costos más bajos.
- La inversión en infraestructura logística, como puerto y carreteras, ha mejorado la eficiencia en el transporte de bienes.
- La implementación de procedimientos aduaneros simplificados y el uso de tecnología en el seguimiento y control de mercancías han acelerado el proceso de importación y exportación.
- Las empresas pueden adquirir tecnologías de vanguardia a nivel global, mejorando la eficiencia calidad de sus productos.
- La expansión a mercados internacionales permite a las empresas ferreteras aumentar su volumen de ventas y reducir costos unitarios.
- La globalización facilita la diversificación de proveedores, reduciendo riesgos mejorando la capacidad de negociación.
- La globalización ha permitido la optimización de la cadena de suministro mediante la integración de proveedores globales y la adopción de mejores prácticas logísticas.
- La competencia global ha llevado a una mayor competitividad de precios, beneficiando a los consumidores con productos de mejor calidad y diferenciación a menores costos.

La reducción de barreras comerciales ha permitido al sector ferretero acceder a una mayor variedad de productos a precios competitivos. Esto no solo aumenta la competitividad de el comercio local, sino que también les permite ofrecer una gama mas amplia y actualizada de productos a sus clientes. Mejorando su posicionamiento en el mercado.

En conclusión, la globalización ha jugado un papel crucial en la reducción de barreras comerciales y el aumento de la competitividad en el mercado ferretero. Los informes de organizaciones como el Banco Mundial y la OMC proporcionan un análisis detallado de estos cambios, destacando los beneficios que el sector ferretero puede obtener al involucrarse en operaciones de importación. Estos beneficios incluyen la reducción de costos, el acceso a nuevas tecnologías, la diversificación de proveedores y la capacidad de ofrecer productos innovadores a precios competitivos.

2. Cambios en los Patrones de Consumo:

- a. Resultado Esperado: Identificación de las nuevas tendencias en el consumo de productos ferreteros que impulsan la necesidad de importar productos específicos.
- b. Evidencia: Encuestas y estudios de mercado que muestre un cambio en las preferencias del consumidor hacia productos importados.
- c. Indicadores: Resultados de encuestas a clientes, análisis de tendencias de consumo, y comparaciones de ventas entre productos locales e importados.

3. Regulaciones Comerciales:

- a. Resultado Esperado: Conocimiento claro de las regulaciones y normativas que afecten la importación de productos ferreteros.
- b. Evidencia: Documentación y análisis de las leyes y regulaciones aduaneras pertinentes a la importación de productos ferreteros hacia Colombia.
- c. Indicadores: Listado de requisitos legales y normativos, análisis de cumplimiento regulatorio y asesoramiento legal.

La importación en Colombia está sujeta a diversas leyes y regulaciones aduaneras que aseguran el cumplimiento de normativas internacionales y nacionales. A continuación, presentare una documentación y análisis detallado de las principales leyes y regulaciones aduaneras aplicables.

- Código de Comercio (Ley 410 de 1971). En el se estable las normas generales sobre las operaciones comerciales en Colombia, incluyendo la importación de bienes.
 - Define los principios generales del comercio y establece las responsabilidades de los importadores.
 - Regula los contratos de compraventa internacional y las obligaciones de las partes involucradas.
- Estatuto Aduanero (Decreto 1165 de 2019). Es el conjunto de normas que regulan las actividades aduaneras en Colombia, incluyendo importaciones, exportaciones y tránsito de mercancías.
 - Define la clasificación arancelaria de productos, lo cual es esencial para determinar los impuestos y aranceles aplicables.
 - Establece los métodos para la valoración aduanera de los bienes importados, asegurando que los valores declarados sean precisos.
 - Especifica los documentos necesarios para el proceso de importación, como facturas comerciales, certificados de origen, y documentos de transporte.
 - Regula los procedimientos aduaneros, desde la llegada de la mercancía hasta su nacionalización.
- Ley Anticontrabando (Ley 1762 de 2015). Tiene como objetivo combatir el contrabando, el lavado de activos y otros delitos conexos, fortaleciendo los mecanismos de control aduanero.

- Introduce medidas más estrictas para prevenir y sancionar el contrabando.
- Promueve la cooperación internacional para combatir el contrabando y asegurar el cumplimiento de las normativas aduaneras.
- Establece sanciones severas para los delitos de contrabando, incluyendo multas y penas de prisión.
- Decreto 0659 del 22 de mayo de 2024. Fija los lineamientos para las declaraciones anticipadas para la importación de productos, las respectivas sanciones, entre otros aspectos importantes del estatuto aduanero.
 - Declaración Anticipada Obligatoria.
 - Las declaraciones anticipadas de importación son ahora obligatorias para la mayoría de las operaciones.
 - Debe presentarse al menos 48 horas antes de la llegada de la mercancía y actualizarse después del informe de descargue e inconsistencias.
 - La no presentación o actualización de la declaración puede llevar al abandono legal de la mercancía.
 - Declaración de Ingreso.
 - Se requiere para mercancías trasladadas a zonas francas y otros depósitos específicos.
 - En general, debe ser anticipada.
 - Modificaciones al Proceso de Importación.
 - Selectividad se raizará en el lugar de arribo.
 - El pago de tributos aduaneros se podrá realizar después del proceso de selectividad.

- Abandono Legal.
 - Nuevas condiciones para el abandono de mercancías, incluyendo permanencia excesiva en el lugar de arribo y presentación extemporánea de declaraciones sin pagar sanciones correspondientes.
- Abandono Legal.
 - Nuevas condiciones para el abandono de mercancías, incluyendo permanencias excesivas en el lugar de arribo y presentación extemporánea de declaraciones sin pagar sanciones correspondientes.
- Comercializadoras Internacionales.
 - Las CI pueden expedir certificados al proveedor para bienes 100% nacionales o nacionalizados comprados a usuarios industriales de Zona Franca.
- Zonas Francas.
 - Operaciones requieren declaración de ingreso anticipada.
 - Traslados de mercancías entre zonas francas deber estar amparados por documentos específicos y dispositivos de seguridad.
- Contingencia Operativa.
 - DIAN puede declarar contingencia operativa por eventos que afecten la logística, permitiendo el traslado de mercancías a depósitos habilitados o zonas francas.
- Pago Consolidado
 - Multas por pago extemporáneo de tributos pueden oscilar entre el 100% y 200% de los tributos no cancelados.

- Suspensión del beneficio de pago consolidado varía según la reincidencia y la intervención de la DIAN.
- Resoluciones de la DIAN. Esta emite resoluciones que regulan aspectos específicos de las operaciones aduaneras y de comercio exterior.
 - Las resoluciones incluyen normas específicas sobre la clasificación arancelaria, procedimientos de importación, y requisitos documentales.
 - Las resoluciones de la DIAN se actualizan regularmente para adaptarse a los cambios en la legislación y en el comercio internacional.
- Tratados de Libre Comercio (TLC). Colombia ha firmado con varios países estos tratados y bloqueos económicos, facilitando el comercio y reduciendo aranceles.
 - Los TLC permiten a los importadores acceder a aranceles preferenciales, reduciendo los costos de importación.
 - Especifican las normas de origen que deben cumplirse para beneficiarse de los aranceles reducidos.
 - Los TLC también pueden simplificar ciertos procedimientos aduaneros, facilitando el comercio.

En conclusión, la importación de productos del sector ferretero hacia Colombia está sujeta a un marco regulatorio robusto que incluye leyes, decretos, y tratados internacionales. Se debe comprender y cumplir estas normativas para aprovechar las oportunidades que ofrece la globalización y minimizar los riesgos asociados. El conocimiento detallado de estas leyes regulatorias es fundamental para el éxito en las operaciones de importación

- Las leyes y regulaciones aduaneras en Colombia están diseñadas para asegurar el cumplimiento de las normas internacionales y proteger la economía nacional.

- La implementación de estas normativas permite un control efectivo sobre las mercancías que ingresan al país, reduciendo riesgos de contrabando y fraude.
- A pesar de los controles estrictos, existen mecanismos para facilitar el comercio, como los Tratados de Libre Comercio y las resoluciones de la DIAN que simplifican los procedimientos aduaneros.
- El sector ferretero importador de productos deben estar bien informados sobre las regulaciones vigentes para evitar sanciones y optimizar sus operaciones.
- La reducción de aranceles y la simplificación de procedimientos gracias a los TLC pueden proporcionar ventajas competitivas significativas.
- El principal desafío es la constante actualización y cumplimiento de las normativas. Las empresas deben mantenerse al día con los cambios legislativos y ajustar sus prácticas en consecuencia.
- Las oportunidades incluyen la posibilidad de acceder a mercados internacionales con menores barreras arancelarias y beneficiarse de las economías de escala.

4. Condiciones Económicas.

- a. Resultado Esperado: Evaluación de como las condiciones económicas globales y locales influyen en los costos y beneficio de la importación.
- b. Evidencia: Informes económicos y análisis financieros que muestren las fluctuaciones en el tipo de cambio, tarifas arancelarias y otras variables económicas relevantes.
- c. Indicadores: Análisis de impacto económico, estudios de costos, y predicciones económicas.

Informe del Banco de la Republica sobre el Tipo de Cambio

En este se publica regularmente informes sobre la evolución del tipo de cambio del peso colombiano frente a otras monedas. En sus informes recientes, destaca las siguientes fluctuaciones y factores:

Factor Externo e Interno

- La incertidumbre global, como las tensiones comerciales y políticas entre grandes economías, ha generado volatilidad en los mercados cambiarios.
- El fortalecimiento del dólar estadounidense ha influido significativamente en la devaluación del peso colombiano.
- La política monetaria del Banco de la República, con ajuste en las tasas de interés, ha afectado la cotización del peso.
- El comportamiento de los precios del petróleo, siendo Colombia un exportador de petróleo, tiene un impacto directo en la moneda.

Para las empresas importadores, las fluctuaciones en el tipo de cambio afectan directamente los costos de importación, lo que a su vez puede influir en la fijación de precios y en la competitividad del mercado.

Informe de la Organización Mundial del Comercio (OMC) sobre Tarifas Arancelarias

La OMC proporciona datos detallados sobre las tarifas arancelarias aplicadas por los países miembros, incluyendo Colombia. En su último informe, se destacan algunos puntos.

Reducción Arancelaria.

- Colombia ha reducido progresivamente sus tarifas arancelarias como parte de sus compromisos con tratados de libre comercio y acuerdos regionales.

- Las reducciones arancelarias han favorecido sectores específicos, incluyendo el sector ferretero.
- En respuesta a fluctuaciones económicas y a la necesidad de proteger industrias locales, Colombia ha implementado ajustes temporales en ciertas tarifas arancelarias.

Las tarifas arancelarias impactan los costos de importación de productos ferreteros, afectando la decisión de importadores en cuanto a que productos traer y en que cantidades.

Informe del Fondo Monetario Internacional (FMI) sobre variables económicas globales

Aborda variables como inflación, tipo de cambio y comercio internacional.

- Se proyecta un crecimiento moderado para las economías emergentes, incluida Colombia, con desafíos derivados de la inflación y las tasas de interés globales.
- Las previsiones indican una recuperación gradual del comercio internacional tras las disrupciones causadas por la pandemia.
- Las tasas de inflación han variado significativamente entre regiones, influenciadas por factores como el precio de las materias primas y las políticas monetarias expansivas.

Las previsiones del FMI ayudan a las empresas a planificar sus estrategias de importación, considerando al impacto de variables macroeconómicas en sus operaciones y costos.

Informe del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) sobre comercio exterior.

Tendencias de Importación.

- El informe más reciente muestra un aumento en la importación en el sector ferretero, reflejando una demandad creciente en el sector de la construcción.

- Se identifican las principales fuentes de importación y los productos más importados dentro de la categoría ferretera.
- Se analizan los efectos de los tratados de libre comercio en la estructura de importaciones del país, destacando los beneficios y desafíos asociados.

Las estadísticas del DANE permiten evaluar las tendencias del mercado y ajustar sus estrategias de importación en función de la demanda y las políticas comerciales.

En conclusión, la fluctuación en el tipo de cambio, las tarifas arancelarias y otras variables económicas relevantes tiene un impacto significativo en las decisiones de importación y en la competitividad de las empresas en el sector ferretero.

7.2 Beneficios Estratégicos y Competitivos

Analizar los beneficios estratégicos y competitivos que la importación de productos puede ofrecer la ferretería universal en términos de diferenciación en el mercado, fidelización de clientes y expansión de alcance geográfico.

Este objetivo se centra en evaluar como la importación de productos puede fortalecer la posición competitiva de la empresa. Se examinarán los aspectos de diferenciación en el mercado, fidelización de clientes y expansión geográfica. El análisis busca identificar los beneficios que la importación puede proporcionar y como estos pueden traducirse en ventajas competitivas sostenibles para la empresa.

Resultados Esperados:

1. Diferenciación del Mercado:

- a. Resultado Esperado: identificación de productos únicos de alta calidad y precio asequible que pueden ser importados para diferenciar la empresa de sus competidoras locales.
- b. Evidencia: informes de mercado que muestren la demanda de productos de uso común y análisis comparativos de la oferta de la competencia.
- c. Indicadores: Productos que suplan las necesidades actuales de los clientes a un mejor precio.

Informe de Euromonitor International sobre el mercado de ferrería y Bricolaje en Colombia.

Esta realiza estudios detallados sobre diversos sectores del mercado. En su informe sobre ferrería y bricolaje,

- Los productos de mayor demanda incluyen herramientas manuales y eléctricas, materiales de construcción, pinturas y adhesivos.
- Existe una creciente demanda de productos ecológicos y sostenibles, reflejando una tendencia global hacia la sostenibilidad.
- Las principales cadenas de ferreterías, como Homecenter y Sodimac, dominan el mercado de una amplia gama de productos y servicios adicionales.
- Las ferreterías locales compiten ofreciendo asesoramiento personalizado y productos específicos para las necesidades locales.

Informe de ProColombia sobre la industria de la construcción y ferretería.

Agencia de promoción de exportaciones, turismo e inversión.

- La demanda de materiales de construcción ha aumentado debido a la expansión del sector inmobiliario y proyectos de infraestructura.
- Productos como cementos, agregados, varillas de acero y tuberías tienen una demanda constante.
- Creciente interés en productos tecnológicos para la construcción, como herramientas inteligentes y materiales innovadores.
- Se espera que la demanda de productos de bricolaje crezca a medida que los consumidores se involucren más en proyectos de mejora del hogar.
- La oferta está dominada por grandes empresas nacionales e internacionales que proporcionan una amplia variedad de productos y servicios.
- Las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) tiene una participación significativa en nichos de mercado específicos y productos personalizados.

Informe de Nielsen sobre el comportamiento del consumidor en el sector ferretero.

Empresa líder en investigación de mercados y comportamiento del consumidor.

- Los consumidores prefieren productos de marcas reconocidas por su calidad y durabilidad.
- Hay una inclinación hacia la compra de productos en tiendas físicas debido a la necesidad de asesoramiento y verificación de calidad.
- Los productos más comprados son herramientas, materiales eléctricos y de plomería.
- Existe una alta rotación de productos de unos diarios como calvos, tornillos y selladores.

- La oferta esta diversificada con una mezcla de grandes cadenas y tiendas especializadas que ofrecen productos importados y nacionales.
- Las grandes cadenas tienen la ventaja de precios competitivos y promociones, mientras que las tiendas especializadas destacan por su asesoramiento experto.

Informe de la Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol)

Publica informe periódicos sobre la industria de la construcción, incluyendo el sector ferretero.

- Aumento de la demanda de productos relacionados con proyectos de vivienda y obras públicas.
- Productos de alta rotación incluyen cemento, ladrillos, varillas de acero, y sistemas de tuberías.
- Mayor inversión en infraestructura pública ha impulsado la demanda de productos ferreteros.
- Se observa una tendencia hacia la industrialización de proceso constructivos incrementando la demanda de productos especializados.
- La oferta está compuesta por grandes empresas que abarcan desde la producción hasta la distribución de materiales.
- Empresas medianas y pequeñas juegan un rol importante en la distribución en la atención a mercados locales y regionales.

En conclusión, evidenciamos que la demanda de productos ferreteros en Colombia esta influenciada por el crecimiento del sector de la construcción y las tendencias de consumo hacia la sostenibilidad y la tecnología. La oferta está dominada por grandes cadenas. Pero

las ferreterías locales también tienen una presencia significativa, especialmente en nichos de mercado. Estas dinámicas proporcionan una visión integral para planificar estrategias de importación y comercialización en el sector ferretero.

2. Fidelización de Clientes:

- a. Resultado Esperado: Mejor comprensión de como la oferta de productos puede aumentar la satisfacción y lealtad de los clientes actuales.
- b. Evidencia: Encuestas de satisfacción de los clientes antes de la introducción de productos importados, análisis de tasas de retención de clientes.
- c. Indicadores: incremento en la repetición de compras, mayor puntuación de satisfacción del cliente.

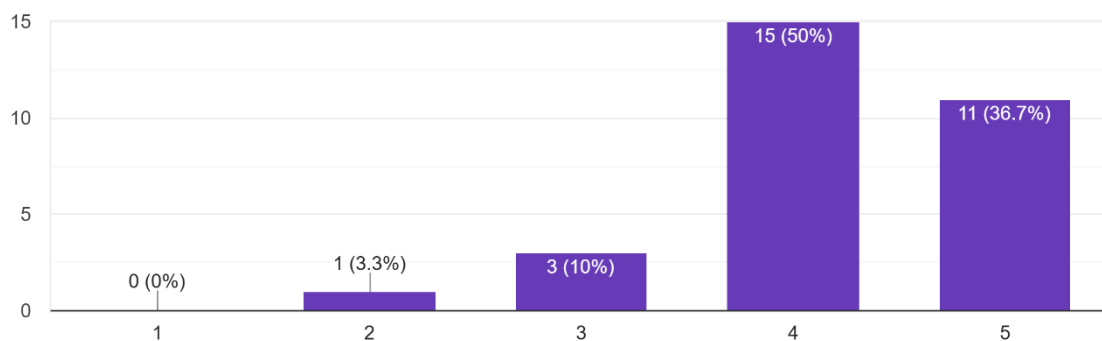
Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Muestreo. Selección aleatoria de clientes actuales de la ferretería.

Instrumento de Encuesta. Encuesta en escala de Likert (1-5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho).

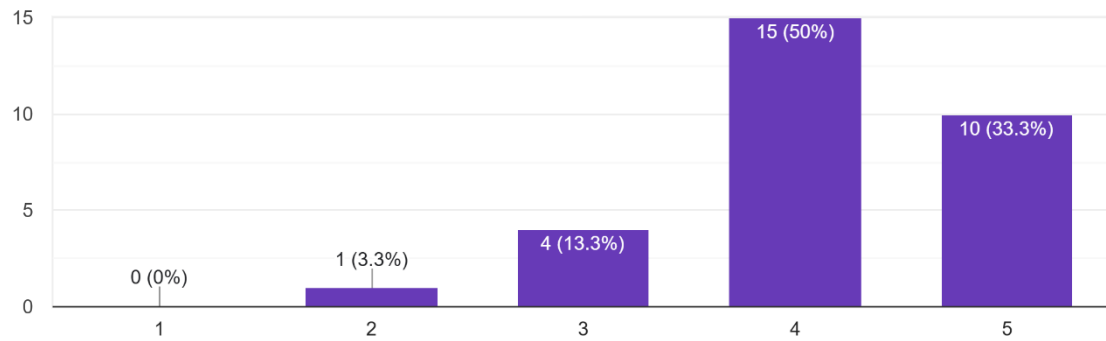
¿Qué tan satisfecho está con la variedad de productos disponibles en nuestra ferretería?

30 respuestas



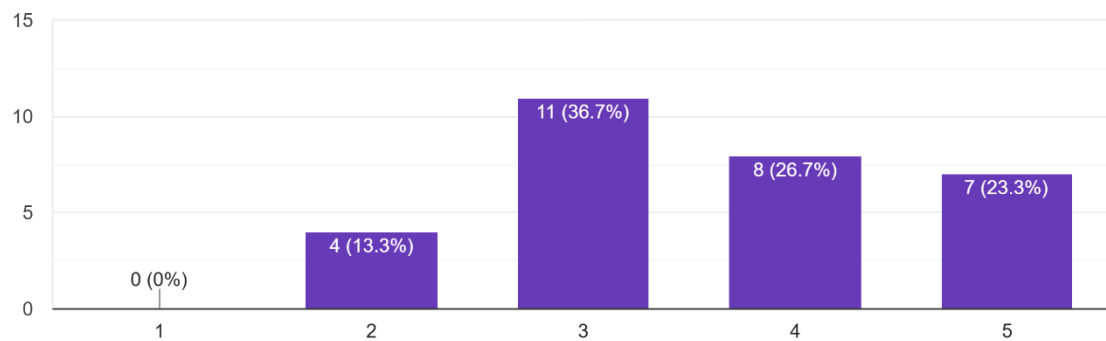
¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los productos que ofrecemos?

30 respuestas



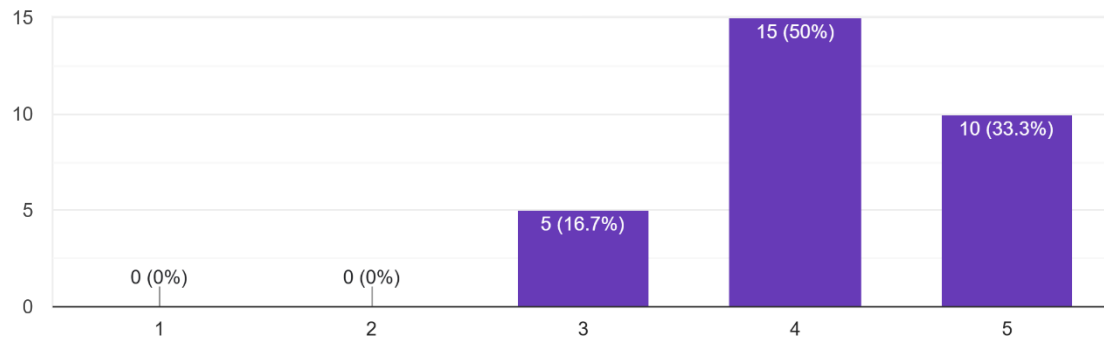
¿Qué tan satisfecho está con los precios de nuestros productos?

30 respuestas



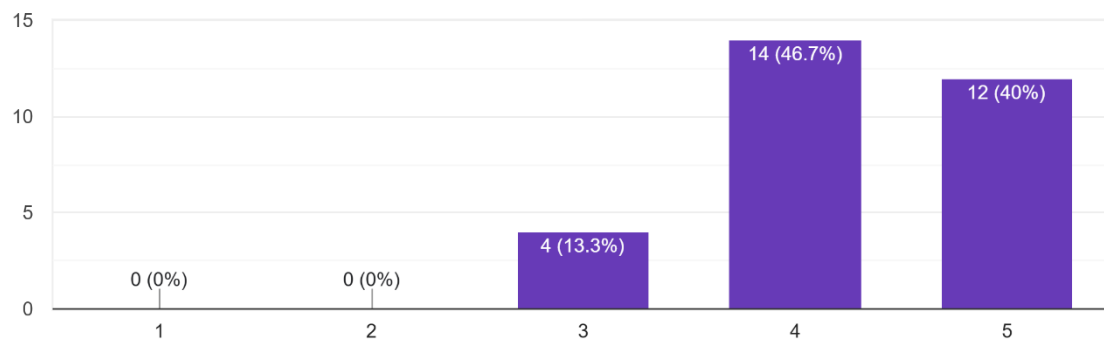
¿Qué tan satisfecho está con el servicio al cliente en nuestra ferretería?

30 respuestas



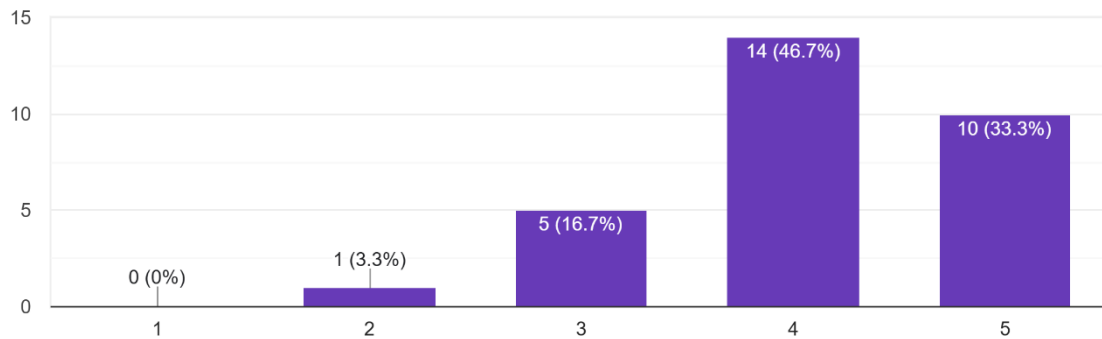
¿Recomendaría nuestra ferretería a otros?

30 respuestas



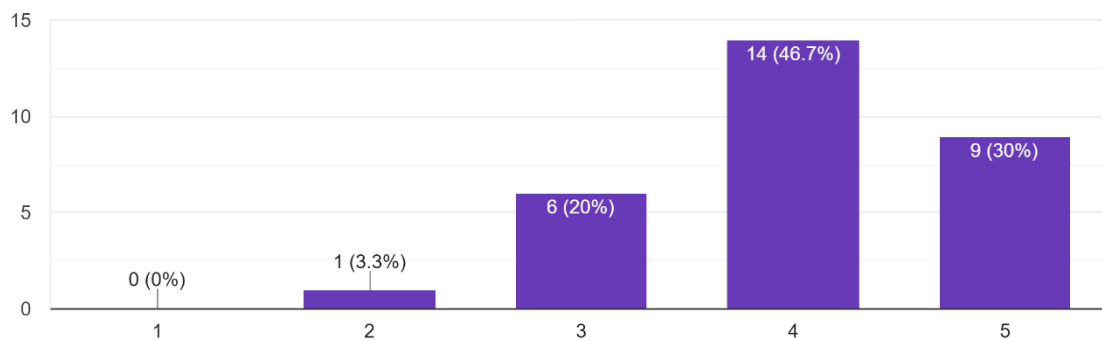
¿Cómo calificaría su experiencia general de compra en nuestra ferretería?

30 respuestas



¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de productos en inventario?

30 respuestas



En conclusión, ha tenido un impacto positivo en la satisfacción del cliente. Los clientes están satisfechos con la variedad y calidad de los productos, lo que se traduce en una mayor disposición a recomendar la ferretería a otros.

3. Expansión del Alcance Geográfico:

- a. Resultado Esperado: Evaluación de como la importación de productos puede permitir a la empresa expandir su mercado a nuevas regiones o segmento de clientes.
- b. Evidencia: Estudios de viabilidad de expansión, análisis de demanda en nuevas regiones, registros de ventas en áreas geográficas expandidas.
- c. Indicadores: Nuevos mercados atendidos, incremento en la base de clientes geográficamente diversificada.

7.3 Proceso para Realizar la Importación

Establecer el proceso para realizar la importación de materia prima y productos referentes al ámbito ferretero.

Este objetivo se enfoca en definir y documentar un proceso claro y eficiente para la importación de materias primas y productos para la empresa. Implica identificar todos los pasos necesarios desde la selección de proveedores hasta la recepción de mercancías en el almacén, asegurando el cumplimiento de las regulaciones y la optimización de los costos y tiempos.

Resultados Esperados:

- 1. Identificación y selección de Proveedores:
 - a. Resultado Esperado: lista de proveedores internacionales confiables y competitivos.
 - b. Evidencia: Base de datos de proveedores con evaluación y comparaciones de precios, calidad y términos de entrega.
 - c. Indicadores.: Numero de proveedores a seleccionar.

Se recomendarán fuentes confiables para evaluar y comparar diferentes proveedores que ofertan ítems para el rubro. Se evaluarán por calidad y tiempos de entrega estimada.

Tabla 4. Tabla de Proveedores

Proveedor	Pagina	Calidad	Términos de Entrega
Financiador de Importaciones y Evaluador de Proveedores a Nivel Mundial	Home CO - Finkargo	Buena Muy Buena	Ágil
Canal Proveedores de Indonesia	Home (ina-access.com)	Mala Regular Buena Muy Buena	Para vía aérea es un plazo de 10-15 días y para vía marítima es un plazo de 45 días.
Ferias Internacionales China	5 ferias comerciales más importantes de China — Gea Global Services	Mala Regular Buena Muy Buena	A convenir
Canal Proveedores de Taiwán Certificados	Taiwantrade Metaverse Sourcing quality Taiwan products, suppliers, manufacturers and exporters	Buena Muy Buena	Para vía aérea es un plazo de 10-15 días y para vía marítima es un plazo de 45 días.

Canal Proveedores de China Certificados	Made-in-China.com Finding Reliable Suppliers and Sourcing Quality Products	Mala Regular Buena Muy Buena	Para vía aérea es un plazo de 10-15 días y para vía marítima es un plazo de 45 días.
Canal Proveedores de Panamá Certificados	Marketplace de la Zona Libre de Colon - Bridgemarkets - Compras al por Mayor	Mala Regular Buena	Para vía aérea es un plazo de 3-5 días y para vía marítima es un plazo de 2 días.
Canal Proveedores de Panamá Certificados	FOB Zona Libre de Colon Duty Free B2B ColonFreeZone.com – Duty Free B2B Busca y Encuentra Oportunidades Comerciales, Información y Negocios ColonFreeZone.com	Mala Regular Buena	Para vía aérea es un plazo de 3-5 días y para vía marítima es un plazo de 2 días.

Fuente Propia

Actualmente las empresas orientales ven atractiva la mudanza a países centro y sur americanos para impactar más en este mercado. La elección de proveedor se debe realizar dependiendo el costo - beneficio no obstante la variable tiempo juega un papel importante puesto dependiendo el producto sale más rentable sacrificar un poco de costo de adquisición proveedor – producto en América que en el oriente. Es sabido que en estos países los productos son bastante económicos pero el tiempo que se toma al traerlos a puerto colombiano.

En conclusión

- Reputación- trayectoria del proveedor. Experiencia. Certificaciones, capacidad de repuesta.
- Apalancarse en cónsules o cámaras de comercio binacionales de cada país para cerciorarse de si la empresa existe.
- Ver la reputación de cada uno en las diferentes fuentes certificadas.
- Referencias de clientes.
- Rapidez de entrega.
- Servicio técnico – servicio posventa
- Precio y temas financieros

2. Cumplimiento de Regulaciones:

- a. Resultado Esperado: Conocimiento y cumplimiento de todas las regulaciones normativas aduaneras y de importación pertinentes.
- b. Evidencia: documentación y guías de procedimientos aduaneros, certificados de cumplimiento regulatorio.
- c. Indicadores. Numero de envíos aprobados sin incidentes aduaneros, documentación completa y aprobada.

Documentación Comercial

Factura Comercial

Documento emitido por el vendedor extranjero al comprador nacional, detallando la descripción, cantidad, precio y condiciones de venta de las mercancías. Esta debe estar en español o acompañada de una traducción oficial.

Lista de Empaque (Packing list)

Documento que detalla el contenido de cada paquete enviado, incluyendo pesos y dimensiones facilita la inspección física y el control de inventarios.

Certificado de Origen

Documento que certifica el origen de la mercancía, esencial para la aplicación de preferencias arancelarias emitido por la autoridad competente del país exportador.

Conocimiento de Embarque (Bill of Lading)

Documento de transporte que certifica el embarque de la mercancía. Debe incluir detalles del consignatario y del transporte.

Declaración de Valor

Documento que justifica el valor declarado de las mercancías para el cálculo de aranceles y tributos. Incluye detalles del precio de compra y otros costos incurridos hasta la llegada al puerto colombiano.

Certificado de Cumplimiento

Documento que demuestren que las mercancías cumplen con las normativas técnicas y de seguridad colombianas, Ej. (Certificado de Conformidad de Productos “ICONTEC”, Certificado Fitosanitario “ICA”)

Guías de Procedimientos Aduaneros

Guía para la Importación de Mercancías en Colombia (DIAN)

Proporciona un paso a paso del proceso de importación, desde la clasificación arancelaria hasta la nacionalización de la mercancía, detalla los documentos necesarios, los plazos y las responsabilidades del importador.

Manual de Operaciones Aduaneras (DIAN)

Describe los procedimientos para la presentación de declaraciones aduaneras, inspecciones, liquidación de tributo y sanciones, incluye diagramas de flujo y ejemplos prácticos.

Guía de Inspección de Mercancías

Procedimiento para la inspección física de las mercancías por parte de la DIAN, detalla los tipos de inspección (Documental, física, no intrusiva) y los criterios de la selectividad.

Certificados de Cumplimiento Regulatorio

Certificado de Conformidad (ICONTEC)

Verifica que los productos cumplen con las normas técnicas colombianas, aplicable a productos eléctricos, electrónicos, maquinaria, entre otros.

Certificado Fitosanitario (ICA)

Garantiza que los productos agrícolas y alimentos cumplen con los estándares sanitarios y fitosanitarios, obligatorio para la importación de plantas, productos vegetales y alimentos de origen vegetal.

Certificado de Registro Sanitario (INVIMA)

Para productos alimenticios, cosméticos, farmacéuticos y dispositivos médicos, asegurando dichos productos son seguros para el consumo humano.

Procedimientos Aduaneros Específicos

Declaración Anticipada Obligatoria (Decreto 659 de 2024)

Las declaraciones anticipadas de importación deben presentarse con una antelación mínima de 48 horas a la llegada de la mercancía. Deben actualizarse una vez se presente el informe de descargue e inconsistencias.

Modificaciones al Proceso de Importación

Realización del proceso de selectividad en el lugar de arribo. Permite el pago de tributos aduaneros con posterioridad al proceso de selectividad e incluso en los depósitos habilitados.

Declaración de Ingreso

Para las mercancías trasladadas a zonas francas, centros de distribución logístico internacional y otros depósitos especiales, generalmente debe ser anticipada.

Legalización de Divisas

Este proceso está regulado por el Banco de la República y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Describe los procedimientos y requisitos para la legalización de divisas en el contexto de la importación de productos para nuestra ferretería.

Procedimientos para la Legalización de Divisas

Declaración de Cambios

Toda operación de importación que implique el pago de divisas al exterior debe ser reportada al Banco de la República mediante la Declaración de Cambios. Esta declaración debe incluir la siguiente información:

- Nombre y NIT del importador.
- Detalle de la operación (monto, moneda, país de origen).
- Código del concepto de cambio (correspondiente a importaciones).
- Datos del proveedor extranjero.

Pago de Importaciones

El pago de las importaciones debe ser canalizado a través de los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC), como bancos y casas de cambio autorizadas. Los pagos pueden ser anticipados, a la vista, o diferidos, según lo acordado con el proveedor extranjero.

Documentación Necesaria

- Factura Comercial.
- Certificado de Inspección (si aplica).
- Documento de Transporte (Bill of Lading, AWB).
- Declaración de Importación.
- Certificados de origen (si aplica).

Registro de la Importación

El importador debe registrar la operación en el Sistema de Importaciones del Banco de la República dentro de los plazos establecidos, generalmente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de pago al proveedor extranjero.

Verificación de la DIAN

La DIAN puede realizar auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos de la legalización de divisas. Esto incluye la verificación de la congruencia entre los montos declarados, los pagos efectuados y la documentación soporte.

Beneficios de la Legalización de Divisas

- Cumplimiento Legal: Evita sanciones y multas por incumplimiento de la normativa cambiaria.
- Acceso a Incentivos: Posibilidad de acceder a incentivos fiscales y arancelarios.
- Transparencia Financiera: Mejora la transparencia y credibilidad financiera ante entidades bancarias y organismos internacionales.
- Reducción de Riesgos: Minimiza los riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

En conclusión, la legalización de divisas es un componente esencial para la importación de productos en Colombia. Para la Ferretería Universal, cumplir con estos procedimientos garantiza no solo la conformidad legal, sino también la optimización de sus operaciones financieras y comerciales. Es crucial mantener una relación estrecha con los IMC y asesorarse continuamente con expertos en normatividad cambiaria y aduanera para asegurar la correcta ejecución de este proceso.

3. Proceso Logístico:

- a. Resultado Esperado: Reducción de costos a través de la negociación efectiva con proveedores y optimización del transporte y almacenamiento.
- b. Evidencia: Manual de procedimientos logísticos, acuerdos con empresas de transporte y almacenamiento.

c. Indicadores: Tiempo promedio de entrega, costos logísticos.

Tabla 5. Incoterm 2020

Tipo	Descripción	Traducción	Transporte	Origen				Transporte principal		Destino			
				Fabrica	Transporte interior	Formalidades aduaneras	Costos en puerto	Transporte	Seguros	Costos en puerto	Formalidades aduaneras	Transporte interior	Destino
EXW	Ex-Works	En fabrica	Multimodal	Vendedor									
FCA	Free Carrier	Libre Transportista	Multimodal	Vendedor	Vendedor	Vendedor							
FAS	Free Alongside Ship	Libre al costado del Buque	Marítimo	Vendedor	Se puede pactar	Vendedor							
FOB	Free On Board	Libre a Bordo	Marítimo	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor						
CFR	Cost and Freight	Costo y Flete	Marítimo	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor					
CIF	Cost, Insurance, and Freight	Costo, seguro y flete	Marítimo	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor				
CPT	Carriage Paid To	Transporte pagado hasta	Multimodal	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor					
CIP	Carriage and Insurance Paid To	Transporte y seguros pagados hasta	Multimodal	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor				
DPU	Delivered at Place Unloaded	Entregada en lugar descargada	Multimodal	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor		Vendedor	Vendedor
DAP	Delivered At Place	Entregado en un Punto	Multimodal	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor		Se puede pactar	
DDP	Delivered Duty Paid	Entregado con derechos Pagados	Multimodal	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Vendedor	Se puede pactar

Fuente Propia

Explica cada uno de los ICOTERMS, sus deberes y responsabilidades tanto para el vendedor y el comprador de punto a punto vigente a 2020. Esta se renueva cada 10 años.

Tabla 6. ICOTERM, explicado por grupo.



Fuente Propia

Agrupar en una sola variable los ICOTERMS mostrados anteriormente.

Grupo E. es el único termino por el que el vendedor pone las mercancías a disposición del comprador en el local del vendedor.

Grupo F. El vendedor se encarga de entregar la mercancía a un medio de transporte escogido por el comprador.

Grupo C. El vendedor contrata el transporte sin asumir riesgos de pérdida o daños de la mercancía, o costos adicionales después de la carga y despacho.

Grupo D. El vendedor soporta todos los gastos y riesgos necesarios para llevar la mercancía al país destino y entregaría en un punto convenido.

Operación de Transporte de mercancía (OTM)

Transporte de mercancía en la que se utilizan, al menos dos modos de transporte diferentes, cubierto por un contrato de transporte multimodal, desde un sitio en un país donde el operador de transporte multimodal se encarga de ellas, hasta un sitio designado para entrega, situado en un país diferente.

Declaración de Tránsito Aduanero (DTA)

Es cuando la carga viaja en tránsito, con suspensión de tributos aduaneros, desde el puerto de entrada, hacia una ciudad en el interior del país o un puerto de salida configurándose la operación. (Particularmente a ZONAS FRANCAS). Aplica para operaciones de importación.

7.4 Agente de Aduana

Establecer el Agente de Aduana con la que se trabajara en el proceso.

Este objetivo se centra en identificar y formalizar una relación de trabajo con una gente de aduanas confiable y eficiente. El agente de aduanas desempeña un papel crucial en la facilitación del proceso de importación, asegurando el cumplimiento de las normativas y optimización de los tiempos y costos de despacho aduanero.

Resultados Esperados

1. Identificación de Agentes de Aduana Calificados:

- a. Resultado Esperado: Una lista de agentes de aduanas que cumplan con los requisitos de la empresa.
- b. Evidencia: Base de datos de agentes de aduanas con evaluaciones de su desempeño y experiencia.
- c. Indicadores: Número de agentes preseleccionados, calificaciones y certificaciones verificadas.

Tabla 7. Tabla Agente de Aduanas

Nombre	Experiencia	Especialidad	Comentarios	Servicios	Calificación
Agente de Aduanas Aduanera Global S.A.	20 años	Especialidad en importación de productos ferreteros y materiales de construcción.	-Eficiencia en la gestión de tramites aduanero. -Alta capacidad de resolución de problemas. -Excelente comunicación y seguimiento.	-Declaración de importación y exportación -Gestión de permisos y certificaciones -Asesoría en regulaciones aduaneras.	4,7/5

				-Manejo de cargas especiales y peligrosas.	
Agente de Aduanas Logística Aduanera Ltda.	20 años	Especialidad en Logística integral y comercio exterior.	-Amplio conocimiento de las normativas aduaneras. -Procesos rápidos y eficientes. -Buen servicio al cliente.	-Tramites de importación y exportación. -Asesoría en clasificación arancelaria. -Optimización de costos logísticos. -Gestión de documentación aduanera.	4,5/5
Agente de Aduanas y Comercio Exterior S.A.S.	10 años	Especialidad en importación de bienes de consumo y maquinaria.	-Alta profesionalidad y compromiso. -Buena relación costo - beneficio. -Efectividad en la tramitación de permisos.	-Declaraciones de importación. -Servicios de asesoría legal y tributaria. -Gestión de permisos de importación. -Inspección de mercancías.	4,6/5

Agente de Aduanas y Comercio Exterior S.A.S.	10 años	Especialidad en importación de bienes de consumo y maquinaria.	-Alta profesionalidad y compromiso. -Buena relación costo - beneficio. -Efectividad en la tramitación de permisos.	-Declaraciones de importación. -Servicios de asesoría legal y tributaria. -Gestión de permisos de importación. -Inspección de mercancías.	4,6/5
Agente de Aduanas Servicios Aduaneros Integrales S.A.S.	18 años	Especialista en bienes de consumo y productos perecederos.	-Altamente recomendados por su eficiencia. -Procesos transparentes y rápidos. -Excelente soporte en situaciones críticas.	-Declaración de importación y exportación. -Tramitación de permisos y licencias. -Asesoría en normativas aduaneras. -Gestión de carga perecedera y refrigerada.	4,9/5

Fuente Propia

Esta base de datos permite una comparación integral de los agentes de aduanas disponibles, ayudando a la Ferretería Universal a tomar decisiones informadas sobre la contratación de servicios aduaneros basados en experiencia y desempeño.

7.5 Presupuesto para la Importación

Indicar el presupuesto para la importación y establecer la viabilidad de desarrollar el plan de importación.

Este objetivo se centra en elaborar un presupuesto detallado y preciso para la importación de productos y materias primas. El presupuesto debe considerar todos los costos asociados, desde la adquisición y transporte hasta el almacenamiento y los aranceles aduaneros. Además, debe incluir un análisis de viabilidad financiera que permita a la empresa tomar decisiones informadas sobre sus operaciones de importación.

La viabilidad se evaluará en términos de retorno de la inversión e impacto en la competitividad.

Resultados Esperados:

1. Identificación de Todos los Costos Asociados:

- a. Resultado Esperado: Una lista de todos los costos involucrados en el proceso de importación.
- b. Evidencia: Documentos y reportes financieros que detallan cada tipo de costo, incluyendo costos de adquisición, transporte, seguros, aranceles y almacenamiento.
- c. Indicadores: Número de categorías de costos identificados.

Gastos Antes de llegar a Puerto. Dependiendo el ICOTERM se parte de varios ejercicios, para este caso se utilizará marítimo FOB.

- Transporte Internacional
- Seguro Internacional

Gastos Después de Arribar al Puerto.

- Comisión bancaria
- Arancel mercancía. Este dependerá de donde se traiga la mercancía (sitio de origen)
- IVA (19 %)
- Descargue en el puerto
- Bodegaje en puerto
- Preinspección (Agente de aduana)
- Transporte nacional
- Seguro Local
- Comisión Agente de aduana
- Bodegaje (deposito local)
- Imprevistos
- Impuestos

2. Elaboración de un Presupuesto Detallado:

- a. Resultado Esperado: Un presupuesto integral que contemple todos los costos identificados.
- b. Evidencia: Documento de presupuesto con desglose de costos y proyecciones financieras.

- c. Indicadores: Presupuesto total proyectado, desglose detallado de cada categoría de costos.

Tabla 8. Presupuesto de Importación

Estructura de Costos			Valor Aduana	
Icoterm (FOB)	USD (Mercancia)	\$ 10.000	Valor Mercancia	\$ 10.000
Origen (China)			Flete Internacional	\$ 500
transporte Internacional		\$ 500	Seguro	\$ 120
Seguro Internacional		\$ 120	Sub Total	\$ 10.620
Destino (Colombia)			Arancel China 10%	\$ 1.062
Comisión Bancaria		\$ 50	Sub Total	\$ 11.682
Descargue en el Puerto		\$ 500	IVA 19%	\$ 2.220
Bodegaje Puerto		\$ 300		
Preinspección (Agente Aduana)		\$ 200		
Transporte Nacional		\$ 100		
Seguro Local		\$ 50		
Comisión Agente Aduana		\$ 200		
Bodegaje (Desposito Local)		\$ 100		
Imprevistos		\$ 300		
Impuestos		\$ 3.282		
Total		\$ 15.702		

Valor Total Importacion Por Carga Suelta o 3 Estibas (LCL)

Fuente Propia

El cuadro nos arroja cifras precisas y consolida cada ítem desde la compra de mercancía hasta su nacionalización en puerto o zona franca dependiendo de que ejercicio se realice no obstante se da en detalle cada ítem para su evaluación siendo lo más específico. Los valores se cuentan en dólares puesta la operación en general se efectúa en esta divisa.

No se implementa el traslado hacia el proveedor puesto gracias a la tecnología y las garantías que ya nos aportan los proveedores no es necesario dicho gasto. Cabe resaltar que este paso se omite si las cantidades son moderadas.

Recomendaciones

- **Implementación del Plan de Importación:** La Ferretería Universal debe proceder con la implementación del plan de importación, asegurando la gestión eficiente de todas las etapas del proceso, desde la selección de proveedores hasta la distribución de productos en el mercado local.
- **Monitoreo y Evaluación Continuos:** Establecer un sistema de seguimiento y evaluación continua para medir el rendimiento del proyecto de importación. Esto permitirá identificar áreas de mejora y realizar ajustes oportunos para maximizar la eficiencia y rentabilidad.
- **Desarrollo de Estrategias de Mitigación de Riesgos:** Identificar los posibles riesgos asociados con las operaciones de importación y desarrollar estrategias de mitigación para minimizarlos. Esto incluye la diversificación de proveedores, la gestión de riesgos cambiarios y el cumplimiento estricto de la normativa aduanera.
- **Fomento de Relaciones con Proveedores y Agentes de Aduanas:** Mantener y fortalecer las relaciones con proveedores y agentes de aduanas para asegurar un suministro constante y fiable de productos. La comunicación y colaboración estrecha con estos socios comerciales es fundamental para el éxito del proyecto.
- **Capacitación del Personal:** Invertir en la capacitación del personal en temas de importación, logística y normatividad aduanera. Esto garantizará que el equipo esté bien preparado para manejar las complejidades del proceso de importación y maximizar la eficiencia operativa.
- **Evaluación de Satisfacción del Cliente:** Realizar encuestas de satisfacción del cliente antes y después de la introducción de productos importados para medir el impacto en la fidelización de clientes y ajustar la oferta de productos según las necesidades y preferencias del mercado.

Bibliografía General Referenciada.

- UNCTAD. (2019). World Investment Report.
- Smith, A., & Jones, B. (2018). The Impact of Globalization on Local Hardware Stores: A case Study.
- Harrison, E., & Martínez, F. (2012). Technological Advances in Import Logistics.
- García, E., & Rodríguez, L. (2018). Trade Regulations and Their Impact on Importing Hardware Stores.
- Pérez, R., & Rodríguez, L. (2018). Technological Advances in Import Logistics.
- González, J., Sanchez, M. (2020). Strategies for competing in the Hardware Market.
- Taylor, K., Clark, D. (2021). Social and Cultural Influences on Importing Decisions in the Hardware Industry.
- Babbie, E. (2017). The practice of social research. Cengage Learning.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Designing and conducting mixed methods research. Sage publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches. Sage Publications.
- Patton, M. Q. (2015). Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice. Sage publications.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia: [Sitio web](#)
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA): [Sitio web](#)
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia: [Sitio web](#)

- Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia: [Sitio web](#)
- World Trade Organization. (2021). Wto Legal Texts.
- Customs and Border Protection. (2021). Importing into the United States.
- European Commission. (2021). Importing and Exporting Products in the EU.
- United Nations Environment Programme. (2021). Environmental Regulations for Importers.
- Federal Trade Commission. (2021). Consumer Information: Buying and Importing Products.
- Creswell, J. W & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, Quantitative, and mixed methods approaches. Sage publications.
- Frieden, J.A. (2018). Global Capitalism: Its Fall and Rise in the Twentieth Century. W. W. Norton & Company.
- Solomon, M. R. (2019). Consumer Behavior: Buying, Having, and Being. Pearson.
- Porter, M.E. (1985). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? Journal of Marketing, 63(4), 33-44.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2019). Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation. Pearson.
- Oakland, J. S. (2003). Total Quality Management: Text with Cases. Butterworth-Heinemann.
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2015). Purchasing and Supply Chain Management. Cengage Learning.

- Dyer, J. H., & Singh, H. (1998). The relational view: Cooperative strategy and source of interorganizational competitive advantage. *Academy of Management Review*, 23(4), 660-679.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2018). *Fundamentals of Financial Management*. Cengage Learning.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2019). *Principles of Managerial Finance*. Pearson.
- Boardman, A. E., Greenberg, D. H., Vining, A. R., & Weimer, D. L. (2017). *Cost-Benefit Analysis: Concepts and Practice*. Cambridge University Press.
- Chapman, C., & Wards, S. (2016). *Project Risk Management: Processes, Techniques and Insights*. John Wiley & Sons.
- Solomon, M. R. (2019). *Consumer Behavior: Buying, and Being*. Pearson.
- Frieden, J. A. (2018). *Global Capitalism: Its Fall and Rise in the Twentieth Century*. W. W. Norton & Company.
- Porter, M. E. (1995). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33-44.
- Ansoff, H. I. (1965). *Corporate Strategy: An Analytic Approach to Business Policy for Growth and Expansion*. McGraw-Hill.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson.
- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson.
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2016). *Purchasing and Supply Chain Management*. Cengage Learning.

- Ashby, S. (2019). Corporate Governance: A Practical Guide to Legal Frameworks. Kogan Page.
- Brealey, R. A., Myers, S. C., & Allen, F. (2017). Principles of Corporate Finance. McGraw-Hill Education.
- Boardman, A. E., Greenberg, D. H., Vining, A. R., & Weimer, D. L. (2018). Cost-Benefit Analysis: Concepts and Practice. Cambridge University Press.
- [Informes de importaciones colombianas y balanza comercial | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo](#)
- [Organización Mundial del Comercio - Portada - Comercio mundial \(wto.org\)](#)
- [World Bank Group - International Development, Poverty, & Sustainability](#)
- República de Colombia. (1971). Código de Comercio (Ley 410 de 1971).
- República de Colombia. (2015). Ley Anticontrabando (Ley 1762 de 2015).
- República de Colombia. (2019). Estatuto Aduanero (Decreto 1165 de 2019).
- Banco de la República de Colombia. (2024). Informe de Coyuntura Económica. [Banco de la República \(banrep.gov.co\)](#)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2023). Boletín de Comercio Exterior. [DANE - Inicio](#).
- ProColombia. (2023). Informe de la Industria de la Construcción y Ferretería. [↓ Procolombia](#).
- Nielsen. (2023). Comportamiento del Consumidor en el Sector Ferretero en Colombia. [\(nielsen.com\)](#)
- Cámara Colombiana de la Construcción. (2023). Informe Sectorial de la Construcción.

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKzraWGkWURprFPo2hR9ddXAaSJYTRkl7fw_iRGA0MZ28wCw/viewform?usp=sf_link

ANEXO 2. Entrevista Conocedores/Profesionales en la Importación.

- Nombre:
- Ubicación (ciudad/Región):
- Ocupación
- Tiempo en el negocio (Años):
- ¿Cuál es su meta en el rubro?
- ¿Por qué importar?
- ¿Cuál es tu motivación?
- ¿Qué definirá el éxito de la importación?
- ¿Qué documentos se necesitan para importar?
- ¿Cuál es el tope de importación mínima o máxima?
- ¿Qué rentabilidad se maneja en la importación?
- ¿Qué innovación se ve en los productos que oferta china?
- ¿Cómo juega el papel de la calidad y variedad en el mercado chino?
- ¿Ventajas y Desventajas de importar?
- ¿Principales errores a tener en cuenta antes de empezar a importar?

ANEXO 3. Listado de Personas entrevistadas

Felipe Hernández.

CEO of the International Trade, Egresado Negocios Internacionales University Offering Studies in Guangzhou China, habla 4 idiomas (español, inglés, portugués, mandarín)

Angelica Herrera Muñoz.

Doctora en Negocios Internacionales, Magister en Gestión de Organizaciones, Especialista y Profesional en Comercio Internacional, Ceo y Fundadora de COEX CORPORATION, RED LATINOAMERICANA DE CONFERENCISTAS, Mentora en programas empresariales, con amplia experiencia en consultoría. Experta en Internacionalización de empresas, consultora externa de Procolombia, Autora de 3 Best Seller de Amazon, Mentora certificada, Conferencista internacional, Docente de Posgrados, viajera del mundo.

ANEXO 4. Resumen de la Hoja de Vida del autor

Jose Eivar Ñañez Villegas, administrador de empresas egresado de la universidad surcolombiana, actualmente estudiante de la especialización alta gerencia en la universidad surcolombiana, actualmente administrador de una acopladora de café en donde se visiona exportar café de propia marca ya con 6 años en el cargo y, una ferretería donde se plantea la idea de importación de productos para ampliar portafolio con 2 años al cargo, ambas empresas en crecimiento constante.