

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES  
SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

***EL PROCESO DE EXPORTACION DE LA EMPRESA DETERGENTES Y JABONES SASIL. (UNA  
PROPUESTA PARA LA INTEGRACION AL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE LA CALIDAD  
ISO 9001-2008)***

**TESINA**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

PRESENTA  
URSULA YASBEK RAMIREZ BARRAGAN

ASESOR  
MAESTRA LILIA JIMENEZ MEJIA

2013



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# INDICE

Pág.

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>4</b>
<b>1 La empresa Detergentes y Jabones Sasil .....</b>	<b>7</b>
1.1 Antecedentes .....	7
1.2 Estructura y organización .....	11
1.2.1 Producción .....	11
1.2.2 Comercialización.....	23
1.2.3 Distribución.....	26
<b>2 La certificación ISO 9001:2008.....</b>	<b>28</b>
2.1 Organización Internacional para la Normalización (ISO) .....	28
2.1.1 Antecedentes.....	28
2.1.2 Estructura y funcionamiento .....	33
2.1.3 ISO en México .....	35
2.2 Normas Internacionales ISO .....	37
2.2.1 Desarrollo de Normas.....	37
2.2.2 Principales Normas ISO.....	38
2.2.3 Normas ISO 9000 .....	39
2.3 Certificación ISO 9001:2008.....	40
2.3.1 Norma ISO 9001: Implementación y mantenimiento .....	40
2.3.2 Norma ISO 9001:2008 .....	42
2.3.3 Control de documentos y datos para el Sistema de Gestión de la Calidad .....	44
2.3.4 Beneficios de la Certificación ISO 9001:2008 .....	45
<b>3 El proceso de comercialización y distribución de exportación .....</b>	<b>47</b>
3.1 Antecedentes .....	47
3.2 Comercialización.....	49
3.2.1 Países .....	49
3.2.2 Productos.....	61
3.3 Proceso de exportación en México .....	71
3.3.1 Empresa consolidada.....	71
3.3.2 Viabilidad exportadora .....	72
3.3.3 Exportación.....	75
3.3.4 Consolidación exportadora.....	80
3.4 Distribución y entrega de exportación de la empresa .....	82
<b>Anexo 1: Instrucción de trabajo distribución y entrega exportación .....</b>	<b>87</b>
<b>Anexo 2: Certificado de peso .....</b>	<b>96</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>99</b>
<b>CIBEROGRAFÍA.....</b>	<b>100</b>

## INDICE\*

Pág.

### CAPITULO 1

CUADRO 1. LINEA DE TIEMPO HISTORIA DE DETERGENTES Y JABONES SASIL.....	9
CUADRO 2. ESTRUCTURA SASIL.....	11
TABLA 1. PLANTAS DE PRODUCCION.....	12
DIAGRAMA 1. PROCESO DE FABRICACION DE DETERGENTE .....	15
ILUSTRACION 1. PLANTA DE SULFONACION.....	17
DIAGRAMA 2. PROCESO DE SULFONACION Y NEUTRALIZACION .....	18
DIAGRAMA 3. PROCESO DE SECADO .....	21
ILUSTRACION 2. AREA DE ENVASADO .....	22
TABLA 2. PARTICIPACION DE MERCADO DE SASIL .....	23
TABLA 3. VOLUMEN DE VENTAS 80/20 AÑO 2011.....	24
TABLA 4. MARCAS COMERCIALES SASIL .....	25
TABLA 5. MARCAS PROPIAS NACIONALES.....	25
TABLA 6. MARCAS PROPIAS EXPORTACION .....	26
TABLA 7. CENTROS DE DISTRIBUCION SASIL .....	27

### CAPITULO 2

ILUSTRACION 3. DESARROLLO SUSTENTANBLE.....	31
CUADRO 3. HISTORIA ISO .....	32
CUADRO 4. ESTRUCTURA ISO .....	33
CUADRO 5. CATEGORIAS MIEMBROS ISO .....	35
CUADRO 6. NORMAS ISO CON ESTATUS GLOBAL .....	38
CUADRO 7. NORMAS ISO 9000.....	39
DIAGRAMA 4. CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS.....	45

### CAPITULO 3

TABLA 8. VENTAS DE EXPORTACION POR AÑO (TONELADAS) .....	47
TABLA 9. VENTAS DE EXPORTACION POR CLIENTE (TONELADAS) .....	47
TABLA 10. VENTAS DE EXPORTACION POR REGION (TONELADAS).....	48
TABLA 11. PRODUCTOS DE EXPORTACION.....	61
TABLA 12. VENTAS DE EXPORTACION POR MARCA (TONELADAS) .....	69
TABLA 13. VENTAS DE EXPORTACION POR PRESENTACION (TONELADAS) .....	69
TABLA 14. VENTAS DE EXPORTACION POR PRODUCTO (TONELADAS). .....	70
TABLA 15. INCOTERMS 2011 .....	75
DIAGRAMA 5. PROCESO DE EXPORTACION EN MEXICO .....	81

\* Cuadros, tablas, diagramas e ilustraciones.

## INTRODUCCION

En el último tercio del siglo XX inició el proceso de Globalización con el impulso del libre mercado mediante la creación de políticas de ajuste económico enfocadas a reducir el control del Estado sobre la economía, incrementando la interdependencia económica entre los países y dejando al Estado el papel de promotor del desarrollo mundial.

Este nuevo orden ha permitido el desarrollo de grandes empresas transnacionales que responden a la necesidad de extensión económica de los países industrializados y que debido al fuerte impacto de la industria en el medio ambiente ha incrementado el interés, tanto de los países como de las empresas, de lograr un desarrollo sustentable, es decir, el progreso ligado a la preservación del medio ambiente.

En el caso de los países en desarrollo se ha buscado lograr seguir el ritmo de apertura económica apoyando a sus empresas para mantenerse competitivas frente a estas grandes empresas transnacionales promoviendo el desarrollo de empresas sólidas, exportadoras y sustentables.

En el capítulo 1 se revisará la historia de la empresa, cuyos orígenes se remontan a 1959 cuando la Jabonera Guzmán fue fundada, y que posteriormente sería comprada y administrada por el gobierno federal a través de la Compañía Nacional de Subsistencias Populares (CONASUPO), hasta 1990 que fue desincorporada y comprada por la iniciativa privada bajo la razón social de Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V.

A partir de ese año y durante toda la década la compañía se mantuvo estable en sus niveles de producción y venta, hasta el año 2001 que comenzaron a realizarse importantes inversiones enfocadas a incrementar su capacidad de producción, logrando aumentar las ventas de forma muy importante, tanto en el mercado nacional, como en el mercado internacional.

Actualmente cuenta con 3 plantas, una de detergente en polvo en el municipio de San Nicolás de los Garza, Nuevo León, con una capacidad de producción de 8 mil toneladas, siendo esta la más importante de las tres. Las otras dos, la de jabón de lavandería, en Ecatepec, Estado de México, y la de líquidos en Salamanca, Guanajuato, se encuentran en proceso de mejoras para lograr desarrollarlas a capacidad máxima de producción.

La distribución se realiza a través de 7 centros de distribución ubicados en Monterrey, D.F., Guadalajara, Xalapa, Culiacán y Tijuana, que en conjunto tienen una capacidad de almacenaje de 6,300 toneladas, y con los que se atienden a más de 250 clientes a nivel nacional y a 11 clientes de exportación en Estados Unidos de América, algunos países de Centroamérica y el Caribe y Venezuela en Sudamérica.

Dentro del proceso de mejoras que ha realizado la empresa y con el enfoque de calidad y sustentabilidad que las empresas y los países buscan en la actualidad, se incluyó el proyecto de integrarse al Sistema de Administración de la Calidad, obteniendo la certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 en el año 2003, a través de la compañía certificadora TUV SUD América de México S.A. de C.V. que cada año hace la visita de seguimiento y cada tres años la recertificación.

En el capítulo 2 se estudiará el tema de la certificación ISO, comenzando por la historia de la Organización Internacional para la Normalización (ISO) que data de 1946, su estructura y funcionamiento y su presencia en México a través de la Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaría de Economía, además de la forma en que se desarrollan las normas y cuáles son las principales, como la familia ISO 9000 que se refieren a la gestión de calidad y se compone de 4 normas básicas: Norma ISO 9000, Norma ISO 9001, Norma ISO 9004 y Norma ISO 19011.

Además, se detallará en qué consiste la Norma ISO 9001:2008, el proceso de implementación y mantenimiento y el control de documentos y datos para el Sistema de Administración de la Calidad, particularmente dentro de la empresa Detergentes y Jabones Sasil, con la finalidad de determinar la manera en que deberá desarrollarse el proceso de distribución y entrega de exportación para integrarlo a la certificación.

En el capítulo 3 se documentará el proceso de exportación de la empresa, revisando sus antecedentes, que se remontan al año de 1996 con un volumen de ventas muy bajo, pero que a partir de 1999 se incrementaría debido al esfuerzo hecho como consecuencia de la participación de la empresa en el programa de beneficios fiscales de la Secretaría de Economía llamado Programa de Importación Temporal (PITEX)<sup>1</sup>, que exigía un 20% de participación de las exportaciones respecto a la venta total declarada.

---

<sup>1</sup> El Programa de Importación Temporal (PITEX) junto con los programas para el Fomento y Operación de la Industria Maquiladora de Exportación (Maquila), están integrados actualmente en el Programa para el Fomento de la Industria Manufacturera, Maquiladora y de Servicios de Exportación (IMMEX).

Fuente: <http://www.economia.gob.mx/comunidad-negocios/industria-y-comercio/instrumentos-de-comercio-exterior/immex>

En el año 2010 las exportaciones de la compañía se vieron favorecidas por el cambio en la normatividad de la fabricación de detergente en Puerto Rico, a través de la “Ley de Control de Fosfatos en Detergentes”, la cual no solo afectó en el mercado de Puerto Rico si no el de toda la región del Caribe, ya que los productos que fabrica Sasil son libres de fosfatos, por lo que sus clientes existentes optaron por incrementar sus compras para cubrir las necesidades del mercado además de iniciar relaciones comerciales con nuevos clientes de la región.

El año de 2011 finalizó con un volumen de exportaciones de 22 mil toneladas de detergente a las regiones de Norteamérica, Centroamérica y el Caribe y Sudamérica. Este volumen se concentra principalmente en cuatro clientes: *Sura* de Venezuela, *Tensoactivos de Ecuador* de Ecuador, *Solutions and Quality in Commerce* de Estados Unidos de Norteamérica, y *Alisan* de Panamá.

Así pues, con el desarrollo que han presentado las exportaciones en la empresa los últimos años, como profesional del campo de las relaciones internacionales y en el interés de desarrollarme en el área del comercio internacional, fue una oportunidad muy importante poder investigar y conocer el proceso de exportación de la empresa, el cual se realiza actualmente de manera empírica, es decir, no se encuentra documentado y no existe ningún procedimiento escrito, ordenado y sistematizado, por lo que el objetivo principal de este trabajo fue desarrollar un proceso formal dentro del marco del Sistema de Administración de la Calidad (SAC) bajo la norma ISO 9001-2008 y remitirlo al área de Calidad para su revisión, aprobación e integración al SAC.

Es importante señalar que al contar con un proceso formal e integrarlo al Sistema de Administración de la Calidad para su certificación, se logrará una mayor eficiencia en el área de exportaciones y un mejor servicio a los clientes de exportación, lo cual se traducirá en reducción de costos e incremento de la rentabilidad, además de nuevas oportunidades de negocio.

## 1 La empresa Detergentes y Jabones Sasil

### 1.1 Antecedentes

Los antecedentes de la empresa se remontan a 1959 cuando fue fundada la compañía Jabonera Guzmán por una familia regiomontana en el municipio de San Nicolás de los Garza en el estado de Nuevo León. La Compañía Nacional de Subsistencias Populares (CONASUPO) a través de su filial Industrias CONASUPO (ICONSA) compra y administra a la Jabonera en el año de 1984.<sup>2</sup>

En 1990 el Gobierno Federal decreta la desincorporación de las empresas del gobierno y un grupo de empresarios de la iniciativa privada compran la jabonera dándole la razón social de Detergentes y Jabones Sasil S.A. de C.V. A partir de ese año, la empresa se ha dedicado a la fabricación y comercialización de detergente en polvo, detergente líquido, limpiadores multiusos y suavizantes. En este año el promedio de producción mensual era de 1,000 toneladas. En toda la década siguiente no se hicieron cambios importantes y se mantuvo una producción que osciló entre las 1,000 y 1,500 toneladas.

Entre el año 2001 y 2004 se realizaron una serie de inversiones con la intención de incrementar la capacidad productiva de la planta. Se llevaron a cabo mejoras en el área de sulfonación<sup>3</sup>, con la adquisición de nueva tecnología (Ballestra). Otras áreas en las que se realizaron mejoras fueron las plantas de neutralización y secado así como el área de post añadido y envasado.

---

<sup>2</sup> Elaboración propia con base en:

- Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V. Inducción empleados 2010. Recursos Humanos. Monterrey, N.L. Enero 2010, 44pp.

- Entrevista con el C.P. Víctor Ramírez, Gerente de Contraloría de Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., 17 de febrero de 2011.

<sup>3</sup> Sulfonación: es todo procedimiento por el cual se introduce el grupo sulfónico - SO<sub>2</sub>OH (\*) a un átomo de carbono, o algunas veces a un átomo de nitrógeno. El resultado es la obtención de ácido sulfónico correspondiente.

La palabra sulfonación se emplea también para designar el tratamiento de cualquier compuesto orgánico con el ácido sulfúrico, cualquiera que sea la naturaleza de los productos formados. Con base en:

- Descalzi, Jorge, Industrias II 7218 (Apuntes) - Sulfonación, Departamento Ingeniería Industrial, FIUBA (Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires), Argentina, 2007, p.1. Texto original en: [http://materias.fi.uba.ar/7218/SULFONACION\\_APUNTE\\_Def\\_2007.pdf](http://materias.fi.uba.ar/7218/SULFONACION_APUNTE_Def_2007.pdf)



Al aumentar la capacidad de producción fue necesario extender el almacén de producto terminado, ampliar y remodelar las oficinas administrativas del área de logística. En este mismo período se tomó la decisión de trabajar bajo la norma de calidad ISO logrando en julio de 2003 la certificación de la empresa en el sistema de administración de la calidad bajo la norma ISO 9001:2000. En ese año la empresa es auditada por Wal Mart, HEB y Chedraui con lo que logró ser proveedor de sus marcas propias, así como por Normex, obteniendo la certificación del producto Dimex para su venta al IMSS.

En 2006 consiguió la recertificación de ISO y las empresas Walmart y Normex realizaron las auditorías de seguimiento con resultados positivos, lo que ha permitido que la empresa se mantenga como líder en la fabricación de marcas propias de la categoría.

En 2007 se realiza una importante inversión al adquirir nueva tecnología en sistemas llamada SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*) y que es implementada finalmente en el año 2009. En el mes de julio de 2008 los socios de Detergentes y Jabones Sasil deciden rentar una planta de jabón ubicada en Ecatepec, Estado de México, para comenzar a fabricar y comercializar jabón de lavandería.

De igual manera, en el año 2009 se decide rentar una planta ubicada en Salamanca, Guanajuato, para fabricar directamente sus productos líquidos ya que hasta entonces eran maquilados por una fábrica de productos de limpieza en Monterrey, Nuevo León.

En esos dos años se realizan nuevas inversiones para mejoras en el área de envasado. Se adquieren nuevas máquinas enfardadoras y envasadoras<sup>4</sup>, con lo que lograron automatizar una parte del proceso de envasado, incrementando la capacidad de producción de las presentaciones de empaque doméstico.

Con todos los cambios realizados durante la década pasada, Detergentes y Jabones Sasil logró incrementar de un promedio de 3,600 toneladas mensuales en el año de 1999 a 7,000 en 2010, y con un proceso de mejora continua en el 2011 alcanzó las 9,500 toneladas de capacidad instalada.

---

<sup>4</sup> La enfardadora es la máquina con la que se empaca el producto en bultos o fardos, en tanto, la envasadora: es la máquina con la que se envasa el producto por pieza.

CUADRO 1. LINEA DE TIEMPO

# Historia de Detergentes y Jabones Sasil

## Línea de tiempo 1959-2000

**Antecedentes:** Una familia regiomontana funda la **Compañía Jabonera Guzmán**.



A finales de la década de los 90's Sasil se adapta a los cambios del mercado (ingreso de grandes cadenas de autoservicio y clubes de precio), diversificando sus presentaciones con detergentes en polvo enfocados al mercado doméstico: 250g, 500g, 1kg, etc.

Un grupo de empresarios de la iniciativa privada compran la jabonera dándole la razón social de **Detergentes y Jabones Sasil S.A. de C.V.**



La Compañía Nacional de Subsistencias Populares (CONASUPO) a través de su filial Industrias CONASUPO (ICONSA) compra y administra a la **Jabonera Guzmán**.



Durante esta década no se hicieron cambios importantes en la infraestructura de la compañía y se mantuvo una producción que oscilo entre las 1,000 y 1,500 toneladas)

Los primeros 8 años la producción y venta de la compañía se concentró en el mercado de mayoreo con presentaciones a granel (10kg), dirigidas al mercado institucional y doméstico de bajos ingresos.



## Línea de tiempo 2000-2011

**Modernización:** Se realizan inversiones para incrementar la capacidad productiva, mejoras en áreas de sulfonación (tecnología Ballestra), neutralización, secado, envasado y almacén.



Recertificación y auditorías de seguimiento, colocando a la empresa como líder en la fabricación de marcas privadas.

Inversión en tecnología de sistemas (SAP) para mejora de procesos, concluyendo implementación en 2009.



Con las mejoras realizadas Sasil logró incrementar su producción de 3,600 promedio al finalizar la década de los 90's a 9,500 que es su capacidad instalada actualmente.



2000-2004

2003

2006

2007

2008-2009

2010

2011

Certificación ISO 9001:2000. Auditorías exitosas de Walmart, HEB, Chedraui y Normex para producir sus marcas.

Walmart



Proceso de transición de certificados para la norma ISO 9001:2008

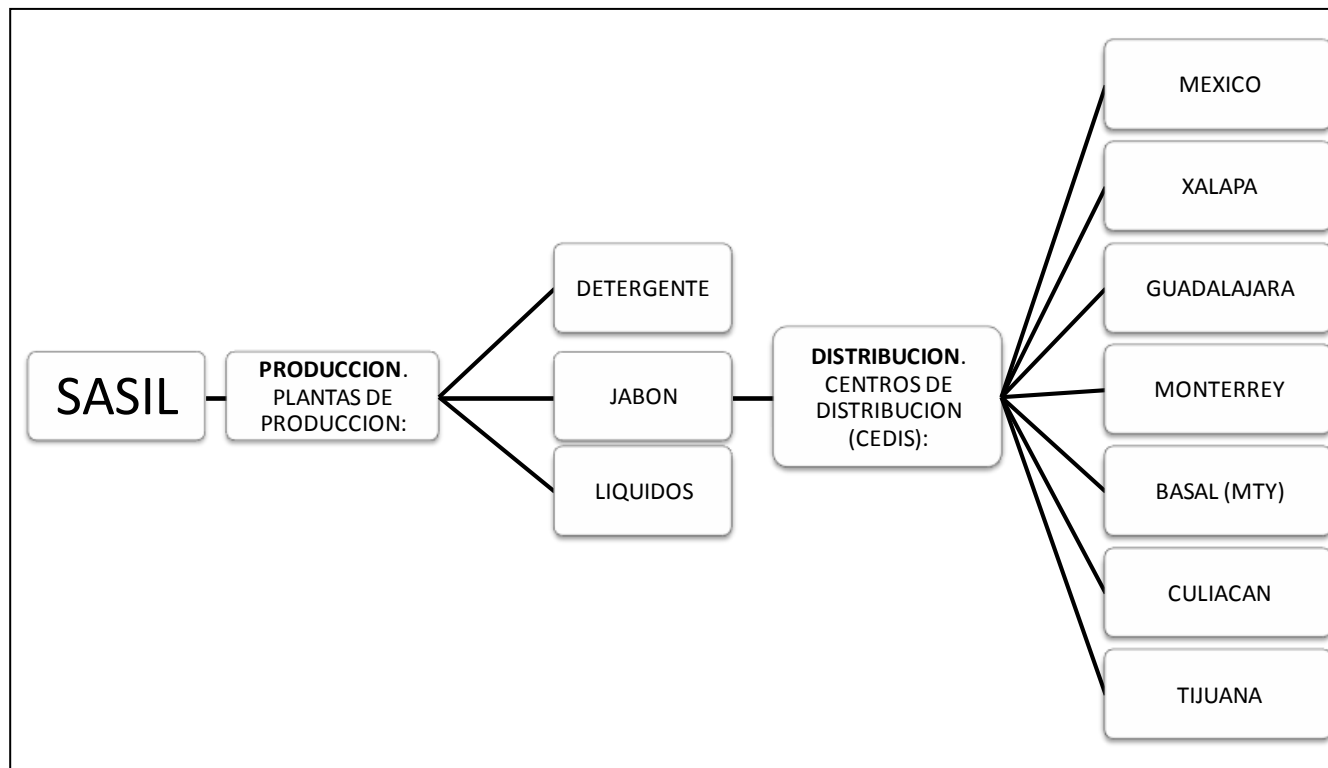


Se renta una planta de Jabón ubicada en el Estado de México para comenzar a producir y comercializar jabón de lavandería y una planta de líquidos en Salamanca, Gto. Además de nuevas inversiones en el área de envasado logrando automatizar este proceso.

ISO 9001:2008

## 1.2 Estructura y organización

CUADRO 2. ESTRUCTURA SASIL



Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Febrero 2012.

### 1.2.1 Producción

SASIL cuenta actualmente con 3 plantas para la fabricación de sus productos: la planta de jabón, en donde se producen el jabón de lavandería en barra y la viruta, está última para exportación; Y, la planta de líquidos, que se adquirió en 2009 con la intención de producir directamente los limpiadores multiusos, los detergentes líquidos y los suavizantes, que hasta entonces eran manufacturados por otra empresa.

**TABLA 1. PLANTAS DE PRODUCCION**

Planta	Detergente	Jabón	Líquido
Ubicación	San Nicolás de los G., N.L.	Ecatepec, Edo. de Mex.	Salamanca, Gto.
Extensión (m <sup>2</sup> )	12,500 8,374 de construcción	12000 8,000 de construcción	20,000 2,000 de construcción
Personal activo	150	69	18
Turnos	3	2	1
Capacidad de producción (mensual)	9,500 tm (Actualmente al 90%)	1,300 tm	600 tm (capacidad máxima instalada con tres turnos) 1,200 tm (con inversiones)
Volumen de producción 2010	78352 tm	7,503 tm	200 tm
Tecnología	Proceso semiautomatizado Tecnología BALLESTRA 14 máquinas envasadoras con codificadores, 4 enfardadoras automáticas eléctricas y neumáticas, 2 encintadoras para caja, torre de secado con unidad de calentamiento de aire con combustión de gas natural, dosificación de componentes líquidos y sólidos con celdas de carga, bombas eléctricas y neumáticas para manejo de materias primas y de producto en proceso, retenedores de partículas metálicas, filtros colectores de polvo, criba vibratoria, tambor perfumador, ventiladores mecánicos con motores eléctricos, tanques y silos de almacenamiento de materias primas.	Proceso semiautomatizado Tecnología convencional Dos plantas de secado, 18 pailas (tanques) para la preparación de jabón, 11 tanques de almacenamiento para sebo y sosa caústica, 2 máquinas envolventoras automáticas con lotificadoras, 2 calderas: una de 300 y una de 200 c., 1 montacargas. Instalaciones de gas natural de mantenimiento.	Proceso semiautomatizado Tecnología convencional 3 máquinas llenadoras semiautomáticas eléctricas, 1 máquina automática neumática, 1 máquina etiquetadora automática con lotificadora, 1 selladora y túnel de calor para película termoencogible, 1 flejadora manual, tanques de mezclado convencionales con agitador eléctrico, diversos equipos de bombeo eléctricos y neumáticos, equipo de tratamiento de agua para el proceso de los productos, tanques diversos para almacenamiento de graneles (producto proceso y almacenamiento de materia prima).

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Gerencias de Producción de las plantas de detergentes (Monterrey), jabón (D.F.) y líquidos (Salamanca), NL., México, Enero 2011.

## Antecedentes de la producción de detergente

Los antecedentes del detergente<sup>5</sup> datan de la primera década del siglo XX cuando fue desarrollado el primer detergente sintético en Alemania, debido a la falta de grasas

<sup>5</sup> Elaboración y traducción propia con base en: *The Soap and Detergent Association, Soaps and Detergents*, 1994, Washington, DC, 2<sup>nd</sup> Edition, 33pp. Texto original en:

<http://www.cleaninginstitute.org/assets/1/AssetManager/SoapsandDetergentsBook.pdf>

para hacer jabón como consecuencia de la situación imperante por la 1a. Guerra Mundial.

En el año de 1930 comienza la producción de detergentes domésticos en Estados Unidos. Sin embargo es hasta fines de la 2a. Guerra Mundial que despegó esta producción, como resultado de la interrupción de los suministros de grasas y aceites así como la necesidad de abastecer al ejército con productos de limpieza que funcionaran apropiadamente con agua salada y fría del mar.

En 1946 se hace el primer detergente para lavar ropa, que resulta de una combinación de tensoactivo<sup>6</sup> con una sustancia capaz de ablandar el agua llamada coadyuvante o "*Builder*"<sup>7</sup> que logra que el tensoactivo sea más eficiente. Este nuevo producto se vio beneficiado por el desarrollo de la sociedad americana ya que fue una época en que los electrodomésticos comenzaron su auge y expansión especialmente en la lavadora.

Para 1953 el detergente era más vendido que los jabones. En esa década se hicieron detergentes en polvo para lavavajillas automáticas y detergentes líquidos para lavado de ropa, de vajillas, multiusos, con suavizantes y con blanqueadores con oxígeno. En la década de los sesentas se populariza el detergente biológico, que funciona con enzimas, y que había sido inventado y patentado en el año de 1913.

En las siguientes décadas y hasta la actualidad se siguen realizando investigaciones en el área de los detergentes e incrementado los productos de limpieza cada vez más especializados, como jabones líquidos para manos, detergentes concentrados en polvo y líquido, productos multifuncionales etc.

## Proceso de fabricación de detergente

### *Materias Primas*

Las materias primas que se ocupan en el proceso de fabricación de detergente se dividen en: líquidos, sólidos, post adición y limpiadores líquidos.

---

<sup>6</sup> Tensoactivo: "El término surfactante o tensoactivo es una contracción del término "agente de actividad superficial", con el que se designa a aquellas sustancias que son capaces de modificar las propiedades físicas (mecánicas, eléctricas, ópticas, etc.) de una superficie o de una interface, reduciendo la tensión superficial".

Información obtenida en: Manrique, Eduardo, Tensoactivos y Auxiliares, *ARTISAM SRL*, Peru, p.2.

Texto original: <http://www.artisam.org/descargas/pdf/TENSOACTIVOS%20PARTE2.pdf>

<sup>7</sup> Coadyuvantes o *Builders*: "Estos compuestos son sustancias que se incorporan a la formulación de un detergente para mejorar y proteger la eficacia detergente del tensoactivo".

Información obtenida en: Manrique, Eduardo, Tensoactivos y Auxiliares, *ARTISAM SRL*, Peru, p.2.

Texto original: <http://www.artisam.org/descargas/pdf/TENSOACTIVOS%20PARTE2.pdf>

### Líquidos:

- Dodecilbenceno: Derivado del petróleo, utilizado para obtener el ingrediente activo del detergente en un proceso de sulfonación. Es un material biodegradable.
- Azufre: Agente sulfonador.
- Ácido Sulfónico: Es un ácido orgánico con el que, al ser neutralizado con sosa, se obtiene el ingrediente activo o agente limpiador.
- Sosa Cáustica: Material corrosivo, se usa para neutralizar el ácido.
- Silicato: Material no corrosivo, efecto cáustico, se usa para dar cuerpo y consistencia al grano de detergente.
- Agua Recuperada: Contiene sólidos de recuperación, se usa para ajustar sólidos en la mezcla.

### Sólidos:

- Sulfato De Sodio: Sal formada por cristales, se usa como carga y para el control de algunas características físicas del detergente, se le atribuyen propiedades desengrasantes.
- Tripolifosfato De Sodio: Es una sal de fósforo, se usa como ablandador de agua.
- Carboximetilcelulosa De Sodio: Material que se obtiene a partir de la madera, se usa como antiderrapante de la mugre, y mejora el aspecto de la ropa después del lavado.
- Pigmentos: Son colorantes solubles en agua, se usan para modificar el aspecto e identificar los diferentes detergentes.

### Post Adición:

- Perfume: Fragancias que perfuman y proporcionan efectos agradables durante la limpieza y después; este último es más notorio en los detergentes lavarropa.
- Enzimas: Material orgánico que efectúa reacción molecular sobre la mugre convirtiéndola más vulnerable a la acción de los detergentes.
- Motas Azules y Verdes: Es detergente pigmentado con colores intensos que son utilizados para modificar la apariencia del producto envasado.

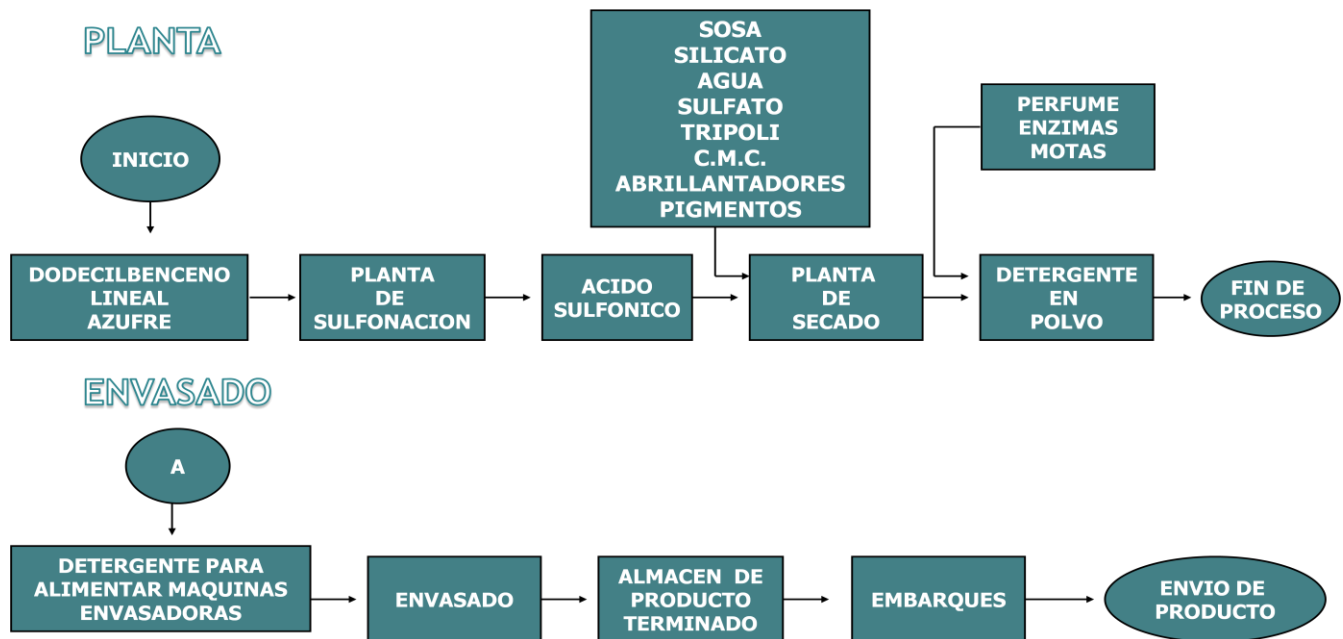
### Limpiadores Líquidos:

- Agua Suave: Son sales de calcio, para favorecer la detergencia.
- Lauril Sulfato De Amonio: Agente de limpieza biodegradable no-iónico

- Alcohol Iso propílico: Disuelve manchas grasosas.
- Perfume: se utilizan floral, aquamarina y lavanda.

La fabricación de detergente de la empresa se divide en tres procesos: sulfonación, neutralización, secado, envasado y empaque.

### DIAGRAMA 1. PROCESO DE FABRICACION DE DETERGENTE



Fuente: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Curso de Inducción empleados 2010, Recursos Humanos, Monterrey, N.L., Enero 2010, p. 15.

### Sulfonación

La sulfonación es el proceso mediante el cual se produce el ácido sulfónico y se desarrolla en los siguientes pasos<sup>8</sup>:

1. Arranque de la planta. Antes de comenzar con la operación de la planta se realiza el proceso de arranque: aseguramiento de servicios, aseguramiento del reactor, aseguramiento del sistema anticontaminante, precalentamiento, quemado de azufre, catálisis, sulfonación y neutralización.

<sup>8</sup> Con base en: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo "Proceso de sulfonación y neutralización" ISO 9001:2008, Departamento de Calidad. Monterrey, N.L. 1º de junio 2010, Carpeta no. 12, pp. 1-49.



2. Compresión, enfriamiento y secado de aire. Se inicia con la compresión de aire a través de un compresor que toma aire atmosférico para suministrar el flujo necesario de acuerdo a la capacidad que se requiera trabajar. Se extrae la humedad a través del enfriador, al que se le administra solución anticongelante a 2° y en proceso con el secador en operación, mediante silica gel y una vez saturada esta, se elimina la humedad con el secador en regeneración para dejarla en condiciones para extraer humedad del aire en proceso.
3. Quemado u oxidación de azufre y conversión catalítica. Se hace la combustión del azufre para transformarlo en bióxido de azufre en el horno quemador. Se convierte el bióxido de azufre ( $\text{SO}_2$ ) en trióxido de azufre ( $\text{SO}_3$ ) al entrar en contacto con el pentóxido de vanadio, en un ambiente rico en oxígeno.
4. Enfriamiento de trióxido de azufre. El trióxido de azufre llega con una temperatura entre 420°C y 450°C. El enfriamiento se realiza en dos fases, en la primera la temperatura disminuye hasta un rango entre 130°C y 170°C, y, en la segunda, la temperatura disminuye hasta un rango entre 50°C y 70°C. En este paso se forma el óleum con los remanentes de humedad en el aire seco cuando se combinan con el  $\text{SO}_3$ , que se condensa en los enfriadores de trióxido de azufre y se purga mediante un sistema automático para ser neutralizado en el absorbedor de gases, en el que forman sólidos solubles que se desechan en el drenaje.
5. Sulfonación de dodecilbenceno (DDB). Este paso se realiza en el reactor, en el que la combinación del  $\text{SO}_3$  con el DDB reaccionan para producir el ácido sulfónico. Todo el material fuera de especificaciones se almacena en un tanque para su posterior reproceso.
6. Maduración e hidrólisis. El ácido sulfónico entra al tanque madurador en el que permanece alrededor de una hora y media para completar la reacción. Posteriormente se le agrega una cantidad de agua entre .5 y 1% con la finalidad de terminar la reacción y evitar la formación de impurezas en el ácido.
7. Precipitación. La precipitación mecánica sucede cuando los gases agotados en el  $\text{SO}_2$  y  $\text{SO}_3$  con remanentes de ácido sulfónico entran al ciclón de gases, en el que al disminuir la velocidad de los gases las partículas de ácido dodecilbencenosulfónico (ADBS) precipitan al fondo para su recolección y posterior reproceso. La precipitación electrostática sucede cuando al llegar al precipitador electrostático, los remanentes de ácido sulfónico que pudieran sobrepasar el ciclón se retienen totalmente por medio de descargas eléctricas para su recolección.

8. Absorción de gases agotados. Una vez que los gases salen del precipitador electrostático, libres de ácido sobresulfonado, se absorben y neutralizan en el absorbedor con una solución de sosa cáustica, para salir libres de partículas ácidas a la atmósfera. Las partículas absorbidas y neutralizadas forman sólidos solubles en una solución que recircula por el reactor y son purgadas constantemente para mantener la solución en una concentración no mayor al 10% en peso.

### ILUSTRACION 1. PLANTA DE SULFONACION



Empresa Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V. Planta Monterrey, Reactor de transformación de azufre, Mayo 2009.

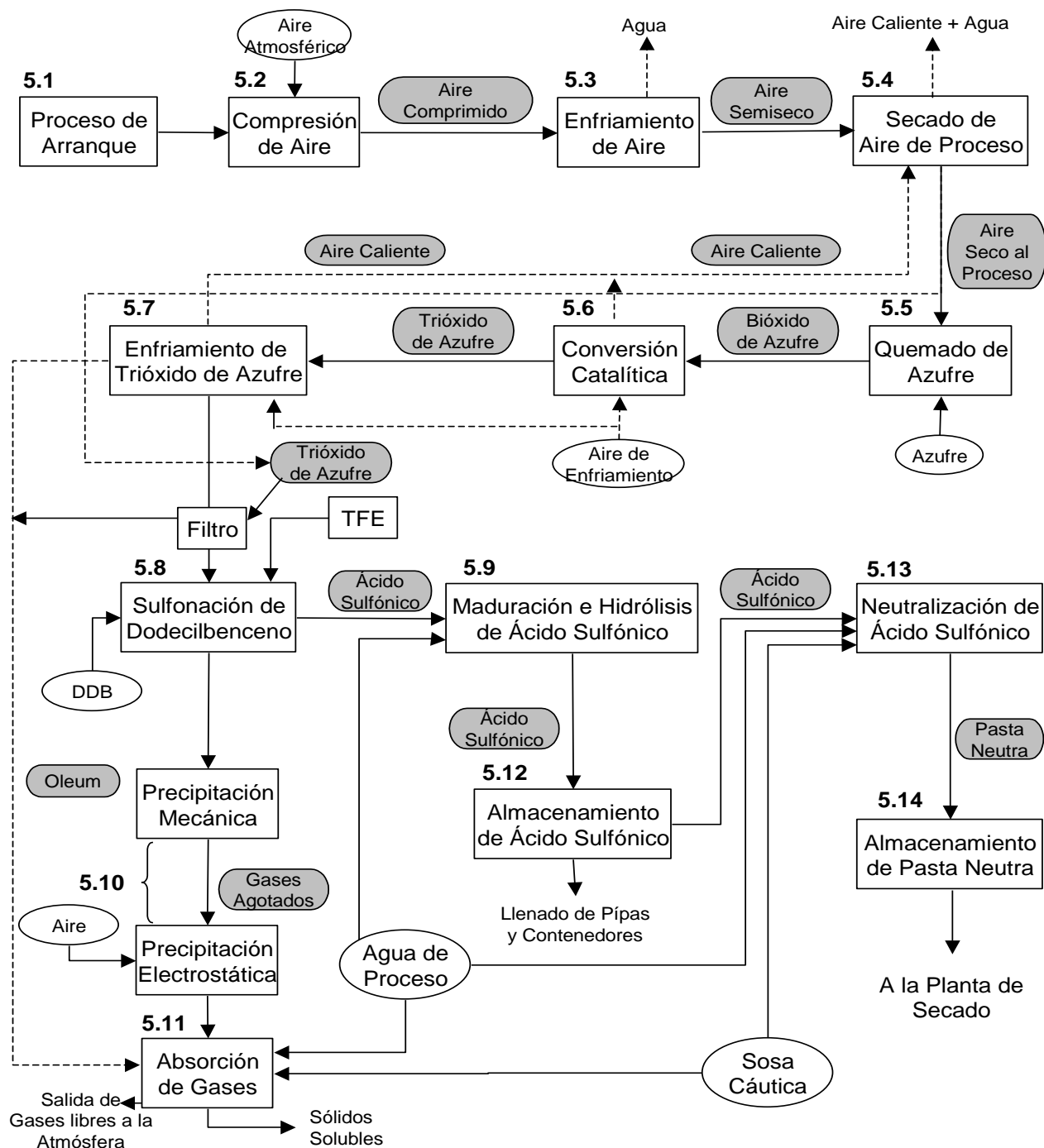
### *Neutralización*

Una vez terminado el proceso de sulfonación se realiza el almacenamiento de ácido sulfónico y la neutralización<sup>9</sup>. El ácido sulfónico pasa por el punto de control de temperatura y se traslada mediante una bomba a los tanques de almacenamiento. Se suministra ácido sulfónico, agua de proceso y sosa cáustica al mezclador por medio de

<sup>9</sup> Con base en: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo "Proceso de sulfonación y neutralización" ISO 9001:2008, Departamento de Calidad. Monterrey, N.L. 1º de junio 2010, Carpeta no. 12, pp. 1-49.

una bomba para producir dodecilsulfonatos de sodio (DDBNA). Se almacena la pasta neutra.

**DIAGRAMA 2. PROCESO DE SULFONACION Y NEUTRALIZACION**



Fuente: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo "Proceso de sulfonación y neutralización" ISO 9001:2008, Departamento de Calidad. Monterrey, N.L. 1º de junio 2010, Carpeta no. 12, p.2.

## Secado

El proceso de secado consta de 7 pasos:

1. Almacenamiento de materias primas y asimiento. Las materias primas para la producción de detergentes se encuentran almacenadas en tanques o tolvas de almacenamiento y surtimiento y se dividen en dos secciones: líquidos y sólidos. En el caso de los líquidos se mezclan y de los sólidos una parte entra a un tanque de bombeo de sulfato antes de entrar a la tolva de trabajo, otra parte entra a un proceso de premezclado para posteriormente entrar a la tolva de trabajo y otra parte entra directamente al proceso<sup>10</sup>.
2. Sistema de dosificación Ballestra<sup>11</sup>. En la sección de sólidos, después de las tolvas de trabajo, cada uno de los materiales sólidos por separado pasan por un gusano alimentador individual que los transporta a una báscula de trabajo para que ajuste el peso de acuerdo a la formulación y las cantidades de detergente a producir. Posteriormente pasan por un segundo gusano transportador que llega al tanque mezclador. En la sección de líquidos cada uno de los materiales líquidos por separado se pesan en una báscula de trabajo para ajustarse a la formulación y cantidad de detergente a producir. Después de pesados, la pasta neutra, el silicato de sodio y el agua recuperada (agua pigmentada) entran a un tubo colector y de ahí al tanque mezclador, mientras que el agua proveniente del tanque de agua pasa directamente al mezclado. Una vez que están todos los componentes en el tanque se realiza el mezclado.
3. Sistema de bombeo. La mezcla pasa por un tanque madurador que tiene la función de almacenar suficiente mezcla para soportar un paro en el sistema de dosificación Ballestra. De ahí la mezcla pasa por un filtro que cuenta con un agitador que homogeniza completamente la mezcla para que esté en condiciones para alimentar la bomba de baja presión, que sirve para mantener una presión constante en la línea de alimentación para la bomba de alta presión. Finalmente la mezcla es enviada al anillo de la torre de secado.
4. Torre de secado. En este paso el detergente se transforma de su estado pastoso a un detergente seco granulado. Este proceso inicia con el esparado de la mezcla

---

<sup>10</sup> Con base en: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo "Proceso de secado" ISO 9001:2008, Departamento de Calidad, Monterrey, N.L. 1º de junio 2010, Carpeta no. 12, pp. 1-24.

<sup>11</sup> Ballestra: Es el nombre de la empresa de procesos de ingeniería Desmet Ballestra S.P.A que diseña e implementa plantas de sulfonación y producción de detergentes. Información obtenida en: <http://www.desmetballestradsc.com/aboutus.html>

proveniente de la bomba de alta presión en el interior de la torre interaccionando con una contracorriente de gases calientes con los que al final de la caída se obtiene un detergente seco granulado. La corriente de gases calientes se filtra y el polvo es reenviado a la torre de secado y una parte del aire caliente es reenviado por medio de ductos independientes a la unidad de calentamiento (horno) y la otra a la atmósfera. El detergente en polvo ya seco cae por la torre de secado a una banda transportadora que lo lleva a un sistema de transporte neumático en el que es succionado a la parte mas alta de la planta para posteriormente dejarlo caer para el proceso de post adición.

5. Cribado<sup>12</sup>. Primero el detergente pasa a la criba para el proceso de refinado con el que el tamaño del detergente debe llegar al que establecen los criterios de calidad de la planta. El detergente que no cumple con estos criterios es separado como polvos gruesos y enviado a un tanque de dilución de polvos gruesos para la recuperación de los mismos.

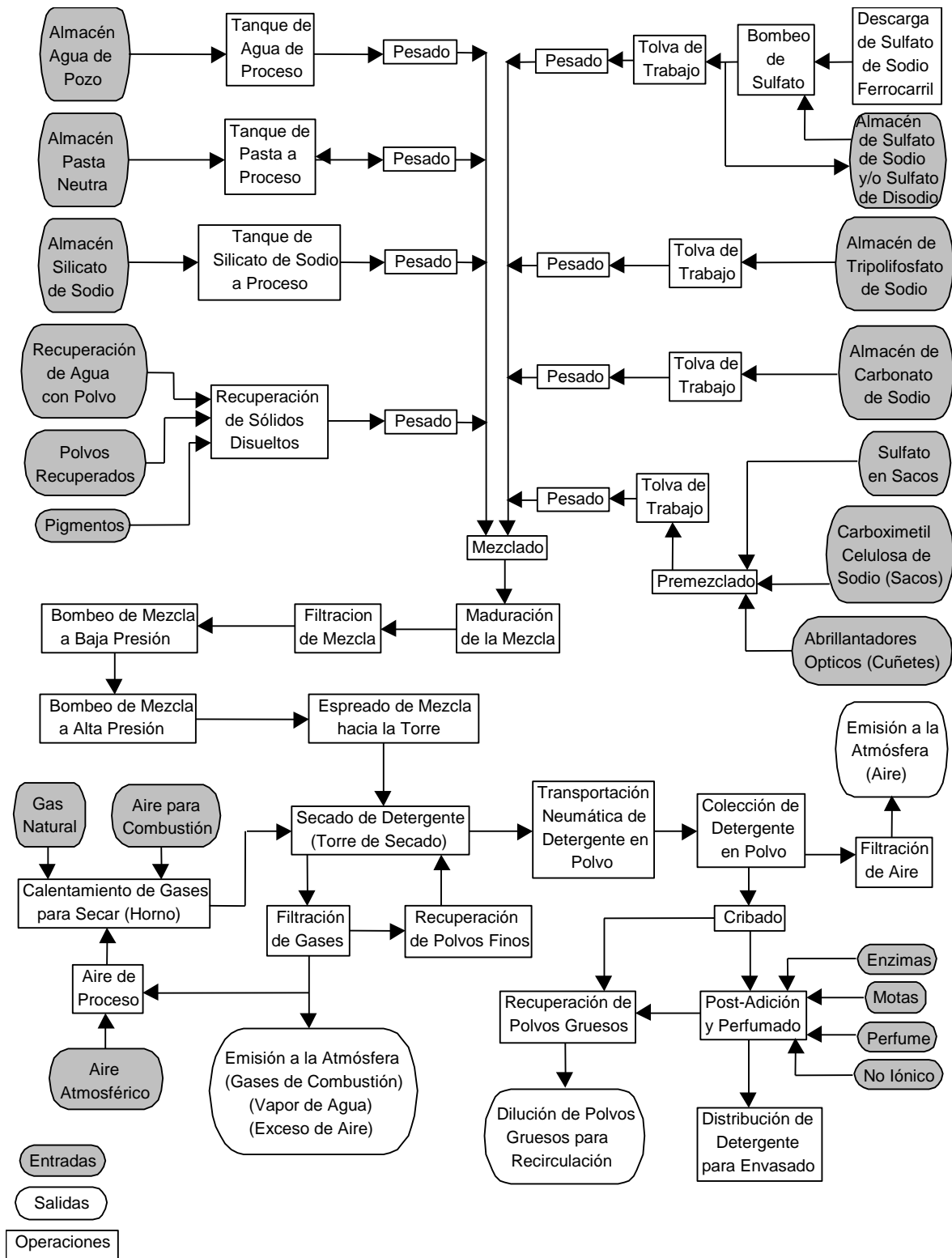
6. Sistema de post adición. Son cuatro tipo de materiales los que se agregan al detergente según la especificación de cada fórmula y son enzimas biológicas, motas, perfume y no iónico. Las enzimas biológicas y las motas se cargan en tolvas por separado y entran a un gusano para ser transportadas y adicionadas después del cribado. El perfume entra a una bomba de perfumación que lo envía a un sistema de atomizado con aire comprimido con el que se realiza la aplicación del perfume.

7. Distribución de polvo para envasado. El detergente es distribuido para almacenarse a través de ductos en dos tipos de tolvas: las tolvas móviles para empaques domésticos y las tolvas payper.

---

<sup>12</sup> Cribado: "Pasar una semilla, un mineral u otra materia por la criba para separar las partes menudas de las gruesas". Información obtenida en: Real Academia Española, Diccionario de la lengua española, ed. 22, 2001. Texto original: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cultura](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cultura).

### DIAGRAMA 3. PROCESO DE SECADO



Fuente: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo "Proceso de secado" ISO 9001:2008, Departamento de Calidad, Monterrey, N.L. 1º de junio 2010, Carpeta no. 12, p.3.

## *Envasado y empaque*

El envasado es el proceso con el que se contiene el detergente en su envase o bolsa individual, y el empaque es el proceso con el que se contienen varias bolsas individuales en una caja o bolsa colectiva (bulto):

1. Envasado. En cada una de las máquinas envasadoras se recibe detergente de las tolvas. Este detergente pasa por una báscula para medir el gramaje de acuerdo a las especificaciones de la fórmula. La misma máquina envasadora forma parcialmente la bolsa en que irá contenido el detergente y envía el detergente a esta bolsa para posteriormente sellarla y cortarla obteniendo una bolsa individual completamente formada y de diferentes presentaciones (225g, 450g, 900g, 1.8kg, etc.).<sup>13</sup>
2. Empacado. El producto envasado se empaca en fardos o en cajas de cartón de distintas capacidades (10pz, 20pz, 40pz, etc.).
3. Estibado en producción. Las bolsas colectivas o cajas son estibadas en tarimas identificadas y etiquetadas para su control. Se realizan muestreos o inspecciones por parte del Área de Control de Calidad.

### **ILUSTRACION 2. AREA DE ENVASADO Y EMPAQUE**



Empresa Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V. Planta Monterrey, máquinas envasadoras Guerze, tolvas de alimentación y enfardadoras Raumack, Mayo 2009.

<sup>13</sup> Con base en: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo “Proceso de envasado y empaque” ISO 9001:2008, Departamento de Calidad, Monterrey, N.L. 1º de junio 2010, Carpeta no. 12, pp. 1-9.



## 1.2.2 Comercialización

### Clientes

Sasil es una empresa con una participación promedio en el mercado nacional de detergente en polvo del 3.6% y del 1.6% en el mercado de jabón de lavandería:

**TABLA 2. PARTICIPACION DE MERCADO DE SASIL**

DETERGENTE EN POLVO		JABON DE LAVANDERÍA	
AÑO	Participación	AÑO	Participación
2007	3.4%	2007	2.0%
2008	3.4%	2008	1.4%
2009	4.2%	2009	1.4%
2010	3.6%	2010	1.5%

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2011.

Atiende más de 250 clientes en el mercado nacional a través de los diferentes canales de venta, y es el principal proveedor de marcas propias de autoservicios:

- Mayoreo (medio mayoreo, mayoreo, gran mayoreo, distribuidores e institucionales): Organización Sahuayo, Grupo Scorpion, Grupo Puma, Casa Chapa, etc.
- Gobierno: Diconsa, CONASUPO, ISSSTE y otras dependencias gubernamentales a través de licitaciones.
- Autoservicios y clubes de precios: Walmart, Soriana, Chedarui, HEB, Smart, Sam's Club, Costco, City Club.

Además se realizan exportaciones a clientes en Estados Unidos de América, algunos países de Centroamérica y el Caribe y Venezuela en Sudamérica.

En la siguiente tabla se muestra el volumen de ventas del año 2011 de los clientes que conforman el 80% del volumen total de la venta de la empresa.



**TABLA 3. VOLUMEN DE VENTAS 80/20 AÑO 2011**

CLIENTE	MERCADO	REGION	VENTA (TM)
SURA DE VENEZUELA C.A.	EXPORTACION	VENEZUELA	12,351
SAM'S CLUB	NACIONAL	NACIONAL	9,459
NUEVA WAL-MART DE MEXICO, S DE RLDE CV	NACIONAL	NACIONAL	8,382
PEGASUS LIMITED, S.A.	EXPORTACION	PANAMA	3,701
SMART		NORESTE	2,966
TIENDAS SORIANA, S.A. DE C.V.	NACIONAL	NACIONAL	2,856
TIENDAS CHEDRAUI, S.A. DE C.V.	NACIONAL	CENTRO Y SURESTE	2,364
DICONSA, S.A. DE C.V.	NACIONAL	NACIONAL	2,179
CITY CLUB	NACIONAL	NACIONAL	2,161
CASA LEY S.A DE C.V	NACIONAL	NOROESTE	2,031
TENSOACTIVOS DE ECUADORS.A.	EXPORTACION	ECUADOR	1,716
SOLUTIONS AND QUALITY IN COMMERCE,LLC	EXPORTACION	TEXAS, EUA	1,627
WALDO'S DÓLAR MART DE MEXICO, S DERL CV.	NACIONAL	NACIONAL	1,521
ALISAN, S.A.	EXPORTACION	PANAMA	1,511
TIENDAS SUPER PRECIO, S.A. DE C.V.	NACIONAL	CENTRO	1,510
COPACKING ANDINA, S.A.	EXPORTACION	COLOMBIA	1,404
DISTRIBUIDORA DJ, S.A. DE C.V.	EXPORTACION	HONDURAS	973
CENTRAL DE VIVERES DEL SURESTE,S.A. DE C.V.	NACIONAL	SURESTE	953
UNIVERSAL DE SERVICIOS Y REPRESENTACIONES S.A.	EXPORTACION	PANAMA	936
REACTIVOS Y LIMPIEZA DOGO, S.A. DE	NACIONAL	CENTRO	892
COMPAÑÍA MAYORISTA DE ABARROTOS,S.A. DE C.V.	NACIONAL	SURESTE	819
FRESH INDUSTRIES INC.	EXPORTACION	CANADA	650
OTROS	NACIONAL		14,936
OTROS	EXPORTACION		1,258
<b>TOTAL</b>			<b>79,157</b>

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2012.

## Productos

La empresa fabrica una amplia gama productos para la limpieza divididos en cuatro categorías:

- Detergente (polvo multiusos, polvo y líquido lavatrastes y polvo lavaropa y biológico)
- Jabón de Lavandería (barra)
- Limpiadores Multiusos (líquido)
- Suavizantes (líquido)

Las marcas de estos productos se clasifican en las marcas comerciales que son las que pertenecen a SASIL y, las conocidas como marcas privadas o propias que son las que pertenecen a los clientes:

**TABLA 4. MARCAS COMERCIALES SASIL**

CATEGORIA	MARCA	SUBCATEGORIA	LINEA
DETERGENTES	FAX	POLVO	LAVAROPA
	ARCOIRIS	POLVO	MULTIUSOS
	ARCOIRIS LAVANDA	POLVO	MULTIUSOS
	ARCOIRIS MANZANA	POLVO	MULTIUSOS
	BIOSOL	POLVO	BIOLOGICO
		LIQUIDO	BIOLOGICO
	DEX PODER	POLVO	MULTIUSOS
		LIQUIDO	LAVAROPA
	PALOMA MAX	POLVO	MULTIUSOS
	PREMIO	POLVO	MULTIUSOS
	TRAZ	POLVO	LAVATRASTES
PASTA		LAVATRASTES	
LIQUIDO		LAVATRASTES	
JABON DE LAVANDERIA	ARCOIRIS	BARRA	LAVAROPA
	MORO	BARRA	LAVAROPA
	TITAN	BARRA	LAVAROPA
LIMPIADORES MULTIUSOS	ARCOIRIS	LIQUIDO	MULTIUSOS
SUAVIZANTES	SUAVISOL	LIQUIDO	LAVAROPA

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2011.

**TABLA 5. MARCAS PROPIAS NACIONALES**

CLIENTE	CATEGORIA	MARCA	SUBCATEGORIA	LINEA
AMERICAN VALUE DE MEXICO	JABON DE LAVANDERIA	ORO	BARRA	LAVAROPA
		PERLA	BARRA	LAVAROPA
CASA LEY	DETERGENTES	LEY	POLVO	MULTIUSOS, BIOLOGICO, LAVATRASTES
	JABON DE LAVANDERIA	LEY	BARRA	LAVA ROPA
WAL-MART	DETERGENTES	GREAT VALUE	POLVO	MULTIUSOS
HEB	DETERGENTES	ECONOMAX	POLVO	MULTIUSOS
		HILL COUNTRY FARE	POLVO	MULTIUSOS, LAVAROPA, BIOLOGICO, LAVATRASTES
TIENDAS CHEDRAUI	DETERGENTES	CHEDRAUI	POLVO	MULTIUSOS, LAVATRASTES
TIENDAS SORIANA	DETERGENTES	SORIANA	POLVO	MULTIUSOS, BIOLOGICO, LAVATRASTES
TIENDAS SUPER PRECIO	DETERGENTES	HOUSE CARE	POLVO	MULTIUSOS, LAVATRASTES
TIENDAS TRES B	JABON DE LAVANDERIA	XENOTE	BARRA	LAVA ROPA
WHIRLPOOL	DETERGENTES	WHIRLPOOL	POLVO	LAVAROPA
			LIQUIDO	BIOLOGICO

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2011.

**TABLA 6. MARCAS PROPIAS EXPORTACION**

CLIENTE	CATEGORIA	MARCA	SUBCATEGORIA	LINEA
GRUPO NABEDA	DETERGENTES	MAXIMUSS	POLVO	MULTIUSOS
MEXICO DISTRIBUTORS	DETERGENTES	AMERICAN FRESH	POLVO	MULTIUSOS
			LIQUIDO	LAVAROPA
SURA DE VENEZUELA	DETERGENTES	VALE	POLVO	MULTIUSOS

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2011.

### 1.2.3 Distribución

La distribución de los productos es parte de la cadena de suministro<sup>14</sup>, y tanto en el mercado nacional como en el extranjero, existen distintos canales que pueden ser directos (el productor vende directamente al consumidor sin intermediarios) o indirectos (cuando existe un intermediario entre el fabricante y el consumidor final)<sup>15</sup>.

Los canales indirectos pueden ser cortos, que son los que tienen solo un intermediario entre el fabricante y el consumidor, y los largos, que son los que tienen varios intermediarios, como mayoristas, almacenistas, detallistas, etc.

Los intermediarios son todos los que se encuentran entre el productor y el consumidor final. En el caso de la distribución pueden ser transportistas, 3PL's (Third Party Logistics-Logística tercerizada), distribuidores, etc. En el caso de la comercialización los más importantes son los detallistas y los mayoristas.

En el caso de Detergentes y Jabones Sasil, el proceso de distribución se realiza a través de canales indirectos, y para ello cuenta con 6 centros de distribución (CEDIS), que son infraestructuras para almacenaje y carga, y se encuentran ubicados en diferentes regiones de la república que le permiten eficiencia logística y competitividad.

La manera en que se programa la entrega está determinada por los volúmenes, las cargas mayores a 27tm (tráiler) se realizan directamente en las plantas de producción, los volúmenes menores se realizan en transportes de 3.5 y hasta 14 toneladas desde los Cedis también a través de transportistas, y los pedidos menores a 3.5 son enviados en las unidades de transporte de la empresa que se encuentran en cada Cedis.

<sup>14</sup> La cadena de suministro es el proceso completo de un producto desde su elaboración hasta su consumo, de tal manera que se conforma de todos los participantes: productor, proveedor, transportista, almacenista, intermediarios (mayorista o detallista), cliente, etc.

<sup>15</sup> Secretaría de Economía (SE), Guía Práctica para Exportar 2010, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010. pp.9-11.

**TABLA 7. CENTROS DE DISTRIBUCION SASIL**

Cedis	México	Monterrey	Basal*	Guadalajara	Xalapa	Tijuana	Culiacán
Ubicación	Ecatepec, Edo. de Mex.	San Nicolás de los Garza, N.L.	Escobedo, N.L. Apodaca, N.L.	Guadalajara, Jal.	Xalapa, Ver.	Tijuana, B.C.N.	Culiacán, Sin.
Personal activo	75	276	10	4	10	2	4
Capacidad de almacenaje (tm)	650	390	4500	200	180	200	200
Volumen de ventas 2010 (tm)	27,324	39,519	SD	3,345	8,578	1,595	5,234
Nacional	27,324	16,628		3,345	8,578	1,595	5,234
Exportación	0	22,891		0	0	0	0
Volumen de entregas 2010 (tm)	9,166	33,623	34,805	2,074	2,605	1,279	2,044
Nacional	9,166	19,701	25,835	2,074	2,605	1,279	2,044
Exportación	0	13,922	8,969	0	0	0	0
Alcance geográfico							
Nacional	Aguascalientes Chiapas D.F. Estado de México Guanajuato Guerrero Hidalgo Michoacán Morelos Oaxaca Puebla Querétaro San Luis Potosí Sinaloa Tlaxcala Veracruz Yucatán	Chiapas Chihuahua Coahuila D.F. Durango Estado de México Hidalgo Jalisco Michoacán Nuevo León Querétaro Quintana Roo San Luis Potosí Sinaloa Tabasco Tamaulipas Veracruz Yucatán	Aguascalientes Baja California Chiapas Chihuahua Coahuila Distrito Federal Estado de México Guanajuato Guerrero Hidalgo Jalisco Michoacán Nuevo León Oaxaca Puebla Querétaro Sinaloa Sonora Tabasco Tamaulipas Veracruz Yucatán	Colima Guanajuato Jalisco Michoacán Nayarit Zacatecas	Chiapas Oaxaca Puebla Tabasco Tlaxcala Veracruz Yucatán	Baja California Sonora	Sinaloa Sonora
Exportación		El Salvador Estados Unidos Honduras Venezuela	Costa Rica El Salvador Estados Unidos Guatemala Honduras Venezuela				

\* Empresa 3PL (Third Party Logistics-Logística tercerizada) que brinda servicios para la solución integral de la cadena de suministros, entre los cuales el almacenamiento de materiales y mercancías (planeación, administración, control y reducción de inventarios) y distribución local y nacional. El servicio de almacenaje que da a la empresa es en sus naves de Escobedo y Apodaca en Nuevo León.

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Coordinación de Almacenes de Producto Terminado, Dirección de Finanzas y Administración de Ventas, N.L., México, Abril 2011.

## 2 La certificación ISO 9001:2008

### 2.1 Organización Internacional para la Normalización (ISO)

#### 2.1.1 Antecedentes

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) fue fundada en octubre de 1946 durante una reunión de delegados de más de 25 países, miembros de dos organizaciones, *International Federation of the National Standardizing Associations* (ISA), establecida en Nueva York en 1926, y *United Nations Standards Coordinating Committee* (UNSCC), establecida en Londres en 1944.<sup>16</sup>

ISO comenzó a operar oficialmente en febrero de 1947 y en abril del mismo año realizó una reunión en París, en la que se definieron 67 Comités Técnicos ISO, de los cuales alrededor de dos tercios estuvieron basados en los comités existentes en ISA. A principios de los años 50's, los Comités ISO comenzaron a generar lo que hoy se conocen como "Recomendaciones". En 1949, también en París, se realizó la primera Asamblea General ISO.

Durante la post guerra, la estandarización internacional era básicamente desarrollar estándares internacionales derivados de los nacionales, de manera que las Recomendaciones de ISO fueron sólo un intento por influenciar los estándares nacionales existentes.

En las décadas de los 50's y 60's el número de miembros proveniente de los países en desarrollo incrementó, por lo que en 1961 se estableció el Comité Sobre Asuntos de Países en Desarrollo (*Committee on Developing Dountry Matters - DEVCO*) y en 1967 se realizó una Conferencia de Países en Desarrollo en Moscú, además de crear dos nuevas categorías de miembros, el miembro corresponsal en 1968, otorgándoles la oportunidad de participar en el trabajo de ISO sin tener que cubrir el costo de una membresía completa, y el miembro suscriptor en 1992, permitiendo a economías muy pequeñas mantener un enlace con ISO por una cuota mínima.

A finales de los años 50's Estados Unidos introdujo las normas de calidad para adquisiciones militares. Durante los 60's, la NASA desarrolló sus propios

---

<sup>16</sup> Debido a que el nombre de la organización tendría diferentes acrónimos en las diferentes lenguas, sus fundadores decidieron darle también un nombre corto y escogieron "ISO", proveniente del griego *isos* que significa "igual".  
Elaboración propia con base en información obtenida de: [http://www.iso.org/iso/about/discover-iso\\_isos-name.htm](http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm) (traducción propia).

requerimientos del sistema de calidad para proveedores y la OTAN (Organización del Tratado del Atlántico norte) aceptó las especificaciones del AQAP (*Allied Quality Assurance Procedures*) para adquisiciones de equipo.

En los 70's, muchas de las principales organizaciones (privadas y gubernamentales) publicaron sus propias normas para la gestión de la calidad, las cuales introdujeron la idea de que la confianza en un producto podría derivarse de un sistema de gestión de la calidad aprobado y manuales de calidad.

En 1971, como resultado de este cambio de énfasis de las normas nacionales por las internacionales, derivó en la decisión de publicar los resultados del trabajo técnico de ISO como Normas Internacionales en lugar de Recomendaciones.

En 1972 se realizó la primera Revisión Anual de ISO y se concluyó que el importante crecimiento del comercio internacional aceleró la estandarización internacional. Así que ISO siguió muy de cerca el trabajo del Acuerdo General sobre Comercio y Aranceles (*General Agreement on Tariffs and Trade – GATT*), ya que fue este el que entre 1948 y 1994 proporcionó las reglas para gran parte del comercio en el mundo y llevó a la Organización Mundial de Comercio (OMC).

En 1979 se introdujo el Acuerdo en Barreras Técnicas al Comercio que tenía por objeto garantizar que las regulaciones, normas, pruebas y procesos de certificación no crearan obstáculos innecesarios al comercio. Este acuerdo fue modificado en la Ronda de Uruguay y se convirtió en un compromiso multilateral aceptado por todos los miembros de la OMC.

Desde 1979, ISO comprendió la importancia del Acuerdo y ha trabajado activamente en promover las normas ISO como un instrumento facilitador de la eliminación de barreras innecesarias al comercio y ha implementado todas las medidas necesarias para asegurar que las Normas Internacionales de ISO son completamente compatibles con los requerimientos fijados por el Acuerdo sobre Barreras Técnicas al Comercio de la OMC.

En este mismo año se estableció el Comité Técnico ISO 176-Gestión y Aseguramiento de la Calidad, que haría la primera norma en 1986, ISO 8402, la cual estandarizó la terminología de la gestión de calidad y fue seguida en 1987 por ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003, los cuales proveyeron los requerimientos para sistemas de gestión de la calidad operados por organizaciones con variados alcances de actividad. Estas normas

fueron completadas con ISO 9004, brindando orientación sobre sistemas de gestión de la calidad.

Al principio la mayoría de las Normas Internacionales de ISO fueron altamente específicas para un determinado producto, material, o proceso. Sin embargo, durante los 80's, ISO entró en nuevas áreas de trabajo, destinadas a tener un enorme impacto en las prácticas organizacionales y el comercio.

En 1985 la Unión Europea decidió formular legislación en términos de requerimientos esenciales muy generales, el "Nuevo enfoque en materia de armonización y de normalización" y se requirió que fuera apoyado por un portafolio de normas voluntarias europeas.

Esta decisión trajo como consecuencia un explosivo crecimiento del Comité de Estandarización Europeo (*European Committee for Standardization-CEN*) y su programa de trabajo, y generó cierta inquietud en otras regiones del mundo ya que era difícil para los no europeos obtener información sobre las actividades de estandarización europeas.

Para resolver estas inquietudes fue desarrollado y aprobado en 1989 un acuerdo de intercambio de información técnica entre ISO y CEN, llamado "Acuerdo de Lisboa". Sin embargo, existía la percepción de que era necesario unificar los esfuerzos y resultados del CEN y de ISO, para que los estándares europeos fueran compatibles con los internacionales, para lo cual fue aprobado en 1990 el Acuerdo de Cooperación Técnica entre ISO y CEN, conocido como "Acuerdo de Viena" y publicado en 1991. En los 90's el portafolio de normas para los sistemas de gestión genéricos se extendió más allá de la calidad.

En 1992 se realizó en Río de Janeiro la "Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas" (*United Nations Conference on Environment and Development - UNCED*), también conocida como "Earth Summit" y de la que derivó la "Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo", una serie de principios para alcanzar desarrollo sustentable, junto con la Agenda 21, una guía de políticas detallada, y un número de acuerdos, incluyendo el "Marco sobre la Convención del cambio climático".

ISO, junto con la Comisión Electrotécnica Internacional (*International Electrotechnical Commission -IEC*), fueron solicitados por la UNCED para realizar recomendaciones en el área de la gestión del medio ambiente, para lo cual ambas organizaciones

establecieron formalmente en 1991 el “Grupo de Asesoría Estratégica sobre Medio Ambiente (*Strategic Advisory Group on the Environment -SAGE*)”.

El resultado fue una serie de recomendaciones sobre gestión ambiental que fueron presentadas en la conferencia preparatoria del UNCED en enero de 1992, y una recomendación para crear un nuevo Comité Técnico ISO para desarrollar normas en el área de la gestión del medio ambiente, que resultó en la creación en 1993 del Comité Técnico ISO 207, Gestión Ambiental y que desarrollaría su primera norma en 1996, ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental.

El importante impacto de ISO 9001 e ISO 14001 en las practicas organizacionales y en el comercio motivaron el desarrollo de otras normas ISO que se adaptaron a sectores o aspectos específicos, como energía, seguridad de la información, automatización, educación, etc. y, más recientemente fue desarrollado el ISO26000:2010, que brinda orientación sobre responsabilidad social.

En marzo de 2003, como resultado del importante crecimiento de ISO entre 1994 y 2003 y sus alcances, el Consejo de ISO decidió un nuevo método y calendario para actualización de la estrategia e implementación de ISO y realizó entre mayo y octubre una consulta de sus miembros y partes interesadas para recolectar sugerencias y expectativas de la estrategia de ISO.

Como resultado de dicha consulta se desarrolló el Plan Estratégico de ISO 2005-2010, Normas para un Mundo Sustentable, y fue aprobado en la Asamblea General en Génova en septiembre de 2004, en el que se propone una visión global de ISO en 2010, siete objetivos clave con expectativas, resultados y acciones para alcanzarlos y una descripción del valor agregado de ISO.

### ILUSTRACION 3. DESARROLLO SUSTENTANBLE

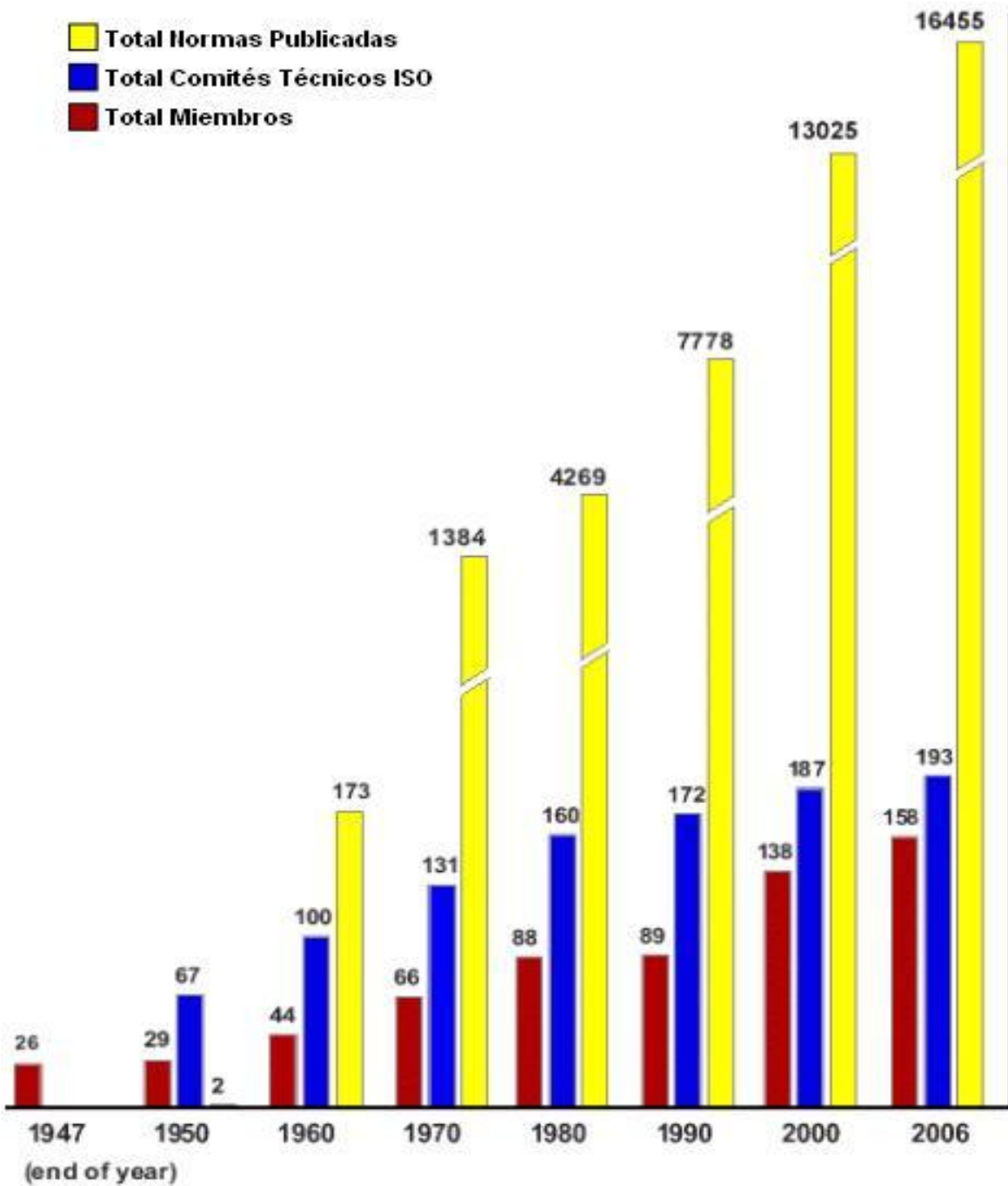


Fuente: *Internet para Pymes, Empresas sustentables.* Texto original: <http://internetparapymes.com/empresas-sustentables/>



En la siguiente gráfica se muestra cómo evolucionó ISO desde su surgimiento hasta el año 2006, a través de tres indicadores: miembros, normas publicadas y Comités Técnicos:

**CUADRO 3. HISTORIA ISO**

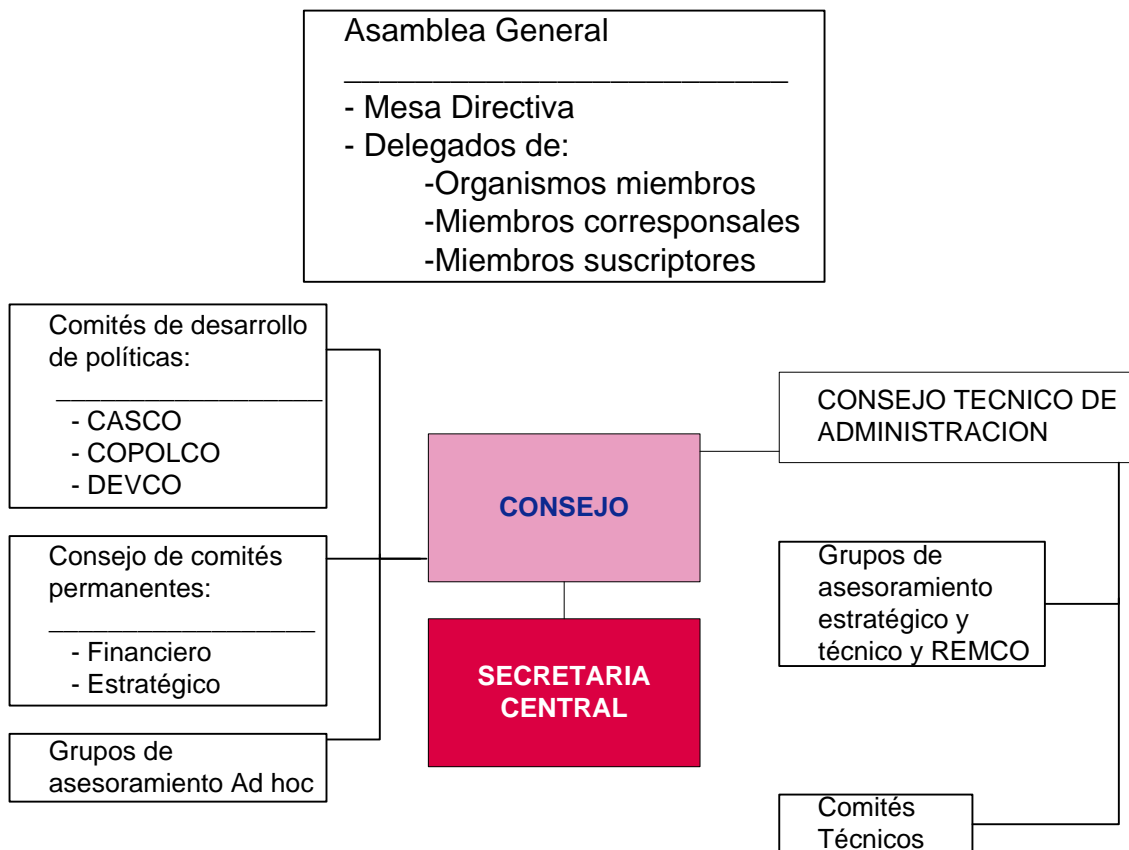


Fuente: Traducción propia con base en: *International Organization of Standardization (ISO), The ISO timeline.* Texto original: [http://www.iso.org/iso/about/the\\_iso\\_story/iso\\_story\\_timeline.htm](http://www.iso.org/iso/about/the_iso_story/iso_story_timeline.htm), 2011.

## 2.1.2 Estructura y funcionamiento

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) está estructurada de la siguiente manera:

**CUADRO 4. ESTRUCTURA ISO**



Fuente: Elaboración y traducción propia con base en: *International Organization of Standardization (ISO), ISO's structure*.  
Texto original: <http://www.iso.org/iso/about/structure.htm>, Febrero 2011.

Las operaciones de ISO se rigen por un Consejo que se integra de una mesa directiva y veinte organismos miembros elegidos, está encabezado por un Presidente, si así se decide, o en su caso, por el Vice-Presidente. El Consejo designa al Tesorero, a los catorce miembros del Consejo Técnico de Administración, y a los presidentes de los comités de la política de desarrollo. También decide sobre el presupuesto anual de la Secretaría Central.

Las operaciones de ISO son manejadas por la Secretaría Central, que también funge como Secretaría de la Asamblea General, el Consejo, los comités de desarrollo de políticas (CASCO, COPOLCO y DEVCO) y sus órganos subsidiarios, el Consejo Técnico de Administración (*Technical Management Board-TMB*) y el Comité de Materiales de

Referencia (*Committee on Reference Materials-REMCO*), y se encarga de asegurar la coordinación de las actividades a nivel mundial de más de 3,200 grupos técnicos que están desarrollando actualmente los estándares en colaboración con los 160 miembros de ISO.

El Consejo Técnico de Administración tiene como principal función informar y, en su caso, asesorar al Consejo sobre todas las cuestiones relativas a la organización, coordinación, planificación estratégica y la programación de los trabajos técnicos de ISO, así como examinar las propuestas de nuevos campos de actividad técnicos de la ISO, y decidir sobre todas las cuestiones relativas al establecimiento y disolución de los comités técnicos.

Los grupos de asesoramiento estratégico (*Strategic Advisory Groups-SAG*) son establecidos por el Consejo Técnico de Administración para la supervisión estratégica y asesoramiento en ámbitos concretos y para explorar las oportunidades de la normalización en nuevas áreas.

Los Comités Técnicos Consultivos (*Technical advisory groups-TAG*) también son establecidos por el Consejo Técnico de Administración para asesorar al Consejo en materia de coordinación básica, sectorial e intersectorial, la planificación coherente y la necesidad de nuevos trabajos.

El Comité de Materiales de Referencia (*Committee on Reference Materials-REMCO*) se especializa en el desarrollo de guías ISO relativas a los materiales de referencia, en particular a la terminología asociada de producción, material de referencia y su uso.

La Asamblea General se reúne una vez al año y está constituida por la mesa directiva y los delegados designados por los organismos miembros. Los miembros corresponsales y los miembros suscriptores pueden asistir como observadores. Su agenda incluye, entre otras cosas, acciones relacionadas con el informe anual de ISO, el plan estratégico con las implicaciones financieras, y el informe financiero anual de la Tesorería sobre la Secretaría Central.

Los miembros de ISO son 160 actualmente y están divididos en tres categorías: organismo miembro, miembro corresponsal y miembro suscriptor.

## CUADRO 5. CATEGORIAS MIEMBROS ISO

<b>Organismo miembro:</b>	Es el organismo nacional de normalización más representativo de su país y sólo uno de estos miembros es aceptado por país. Estos miembros tienen derecho a participar y ejercer su voto en cualquier Comité Técnico y el Comité de Política de ISO.
<b>Miembro corresponsal:</b>	Es un organismo de aquellos países que aún no han desarrollado por completo la actividad de normalización. Los miembros corresponsales no participan activamente en el trabajo de desarrollo técnico y político, pero tienen derecho a estar informados de aquellos temas de su interés.
<b>Miembro suscriptor:</b>	Esta categoría ha sido establecida para los países con economías muy pequeñas. Estos miembros pagan una cuota de afiliación muy reducida que les permite mantenerse en contacto con la normalización internacional.

Fuente: Elaboración y traducción propia con base en: *International Organization of Standardization (ISO), ISO members*.  
Texto original: [http://www.iso.org/iso/about/structure/members\\_categories.htm](http://www.iso.org/iso/about/structure/members_categories.htm), Febrero 2011.

La Asamblea también puede establecer los comités asesores, llamados comités de desarrollo de políticas. Están abiertos a todos los organismos miembros y los miembros corresponsales, y sus informes de gestión son reportados al Consejo. Los comités son Comité de evaluación de la conformidad (*Committee on Conformity Assessment-CASCO*), Comité de política de los consumidores (*Committee on Consumer Policy – COPOLCO*) y Comité sobre asuntos de los países en desarrollo (*Committee on Developing Country Matters –DEVCO*).

Existen también los Consejos de comités permanentes: Finanzas y Estrategia. Se encargan de asesorar al Tesorero y al Consejo en relación a sus responsabilidades, sobre la política adecuada y cuestiones estratégicas y los grupos especiales de asesoramiento que se integran de líderes ejecutivos de las organizaciones que tengan un interés sustancial en la normalización internacional. Los miembros de estos grupos son invitados por el Presidente a participar como individuos y no como representantes de las instituciones miembros. Las recomendaciones de estos grupos se hacen al Consejo para cualquier acción posterior.

### 2.1.3 ISO en México

En México ha sido implementado Sistema Nacional de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad del Sistema, y es coordinado por la Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaría de Economía, que es la única institución autorizada en México por Organización Internacional de Normalización (ISO)<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Elaboración y traducción propia con base en:

[http://www.iso.org/iso/about/iso\\_members/iso\\_member\\_body.htm?member\\_id=1954](http://www.iso.org/iso/about/iso_members/iso_member_body.htm?member_id=1954)

El objetivo general del sistema es coordinar el desarrollo de normas y reglamentos y promover su uso. Tiene tres funciones fundamentales: la normalización nacional (incluidos los reglamentos) e internacional, la metrología y la acreditación y evaluación de la conformidad.

Algunas de las actividades que realiza la DGN son:

- Participar en las organizaciones internacionales y otros foros pertinentes para representar los intereses de los sectores nacionales.
- Coordinar el desarrollo de reglamentos y normas nacionales de su competencia y registra los Organismos Nacionales de Normalización para emitir normas.
- Autorizar a la Entidad de Acreditación y supervisar su trabajo, así como el cumplimiento del Reglamento de la responsabilidad DGN.
- Emitir reglamentos sobre los instrumentos de metrología y aprobar los prototipos y el cumplimiento de los modelos, además de participar en los foros pertinentes de metrología.
- Proporcionar capacitación para mejorar los recursos humanos, proporcionar información de dominio público (es decir, el catálogo en línea de Normas y Regulaciones de México) y promover el sistema en su conjunto mediante la participación y realización de conferencias, seminarios y talleres.

La DGN actúa también como Secretaria Técnica de la Comisión Nacional de Normalización (CNN) que reúne a todos los ministerios que reglamenta (actualmente 9), asociaciones de la industria, la academia y el comercio y las cámaras, los ONN's y otras partes interesadas. La CNN aprueba el Programa Nacional de Normalización y su suplemento, y emite recomendaciones sobre el sistema en su conjunto.

México ha participado en 149 Comités Técnicos (miembro participativo en 41 y observador en 108) y en 3 Comités de Desarrollo de Políticas (miembro participativo en CASCO y DEVCO y observador en COPOLCO).

## 2.2 Normas Internacionales ISO

### 2.2.1 Desarrollo de Normas

El trabajo de ISO genera Normas Internacionales y otros resultados como Guías, Especificaciones Técnicas, Acuerdos de Talleres Internacionales, etc.

Los procedimientos que deben seguir los Comités Técnicos para desarrollar Normas Internacionales son definidos en tres documentos básicos, las Directivas de ISO e IEC y en el suplemento de ISO.

La decisión de generar una nueva norma deriva de las necesidades expresas de los miembros y son desarrolladas por los Comités Técnicos a través de procesos precisos que incluyen diversas etapas predefinidas que son: propuesta, preparación, comité, investigación, aprobación y publicación.

Las propuestas de trabajo para desarrollar una norma deben ser apoyadas por la mayoría de los miembros participantes del Comité Técnico. En caso de que el tema no sea tratado por ninguno de los Comités Técnicos, es necesario presentarlo a todos los miembros de ISO para que se integre un nuevo Comité que cubra los nuevos campos de actividad.

Los Comités son integrados por delegaciones nacionales de expertos escogidos por los miembros nacionales de ISO. Estas delegaciones se reúnen para discutir, debatir y argumentar hasta que logran un consenso sobre un Acuerdo de Proyecto. El documento resultante es circulado como un “Proyecto de Norma Internacional” a todos los organismos miembros para su votación y comentarios.

Si la votación es a favor, el documento, con modificaciones eventuales, es distribuido a los miembros de ISO como un “Proyecto Final de Norma Internacional”. Para que el proyecto sea aceptado como Norma Internacional, debe ser votado a favor por al menos dos terceras partes de los miembros nacionales ISO que participaron en su desarrollo y no debe ser desaprobado por más de un cuarto de todos los miembros ISO que votaron.

Las Normas Internacionales ISO son acuerdos voluntarios, por lo que deben estar basados en un sólido consenso de la opinión de los expertos internacionales. De acuerdo a la Guía 2 de ISO/IEC, consenso está definido como “acuerdo general, caracterizado por la ausencia de oposición sostenida por cuestiones sustanciales de

cualquier parte de los intereses afectados y por un proceso que consista en tratar de tener en cuenta las opiniones de todas las partes interesadas y en conciliar cualquier argumento en conflicto”<sup>18</sup>.

Una vez publicadas, las Normas Internacionales ISO son revisadas por lo menos tres años después y cada cinco años después de la primera revisión por todos los organismos miembros de ISO para definir si debe ser revisada, confirmada o retirada.

## 2.2.2 Principales Normas ISO

Se han desarrollado más de 18,500 Normas Internacionales de una gran variedad de temas y más de 1,100 normas han sido publicadas cada año.

Las normas más conocidas de ISO son aquellas que proveen requerimientos o dan orientación sobre buenas prácticas de gestión. La mayoría, aunque no todas, están diseñadas con base en la estructura del sistema de gestión de ISO 9001 e ISO 14001.

Además, las normas ISO están divididas en aquellas que pueden certificarse, como ISO 9001 e ISO 14001, y aquellas que no son certificables pero que proporcionan orientación, como ISO 26000 (Responsabilidad social) e ISO 31000 (Gestión del riesgo).

De todas las normas ISO de gestión existen dos que han alcanzado un estatus global y que están integradas de manera importante en el mundo de la economía:

### CUADRO 6. NORMAS ISO CON ESTATUS GLOBAL

<b>ISO 14001:2004</b> <b>Gestión ambiental</b>	Esta norma establece los requisitos para sistemas de gestión ambiental y confirma el interés de las organizaciones en operar de una manera ambientalmente sustentable.
<b>ISO 9001:2008</b> <b>Gestión de calidad</b>	Establece los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad. Se ha establecido como el estándar a nivel mundial para ofrecer garantías sobre la capacidad de satisfacer los requisitos de calidad y mejorar la satisfacción del cliente en las relaciones proveedor-cliente.

Fuente: Elaboración y traducción propia con base en: *International Organization of Standardization (ISO), Management and leadership standards*. Texto original:

[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards.htm), Febrero 2011.

<sup>18</sup> ISO/IEC Directives, Procedures for the technical work, Part 1, Eighth edition, 2011, p.25. (Traducción propia)

### 2.2.3 Normas ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 se refiere a la gestión de calidad y se basan en 8 principios de gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación de las personas, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Estos principios derivaron de la experiencia colectiva y el conocimiento de expertos internacionales que participan en el Comité Técnico ISO 176-Gestión y aseguramiento de la calidad, que es el responsable del desarrollo y mantenimiento de las reglas ISO 9000.

La familia de ISO 9000 está compuesta de 4 normas básicas:

**CUADRO 7. NORMAS ISO 9000**

<b>Norma ISO 9000</b>	<b>Esta norma provee los fundamentos y vocabulario utilizado en todas las normas ISO 9000</b> , sienta las bases para entender los elementos básicos de la gestión de calidad e introduce a los usuarios a los 8 principios de gestión de calidad y al uso del proceso de acercamiento para alcanzar la mejora continua.
<b>Norma ISO 9001</b>	<b>Es utilizada cuando se busca establecer un sistema de gestión de calidad que provea de confianza en las habilidades de la organización (empresa) para proveer productos<sup>19</sup></b> que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente. Esta norma puede ser certificada por un organismo externo.
<b>Norma ISO 9004</b>	<b>Se usa para extender los beneficios obtenidos de ISO 9001 a todas las partes que están interesadas en o afectadas por las operaciones.</b> Las partes interesadas incluyen empleados, dueños, proveedores, socios y la sociedad en general.

---

<sup>19</sup> La norma reconoce que el término "producto" se aplica también a productos intangibles como los servicios y software. Elaboración y traducción propia con base en: *International Organization of Standardization (ISO), Management and leadership standards*. Texto original: [http://www.iso.org/iso/catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/more\\_resources\\_9000/9001supchain.htm](http://www.iso.org/iso/catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/more_resources_9000/9001supchain.htm).



<b>Norma ISO 19011</b>	<b>Esta norma cubre el área de auditoría de los sistemas de gestión de calidad dando una visión general de cómo un programa de auditoría debe operar</b> y como deben llevarse a cabo las auditorías del sistema de gestión, proveyendo orientación sobre los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas y la información sobre la competencia del auditor.
------------------------	---

Fuente: Elaboración y traducción propia con base en: *International Organization of Standardization (ISO), Management and leadership standards*. Texto original:

[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards.htm), Febrero 2011.

## 2.3 Certificación ISO 9001:2008

### 2.3.1 Norma ISO 9001: Implementación y mantenimiento

La Norma ISO 9001 es una norma certificable con la que se establece un sistema de gestión de la calidad. El proceso de implementación es importante en el logro de los beneficios del sistema y tiene 5 secciones que deben considerarse:

- Requisitos generales para el sistema de gestión de la calidad y documentación.
- Responsabilidad de la dirección, el enfoque, la política, la planificación y los objetivos.
- Gestión de recursos y distribución.
- Realización del producto y gestión de procesos.
- Medición, monitoreo, análisis y mejora.

ISO recomienda los siguientes pasos para una implementación exitosa:

#### 1. Participar plenamente de la alta dirección:

- Definir por qué desea implementar la norma ISO 9001.
- Definir la misión, visión y valores.
- Definir los grupos de interés de la empresa: clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, etc.
- Definir su política de calidad.
- Definir y alinear los objetivos de la empresa y los objetivos de calidad relacionados con el producto / servicio.

#### 2. Identificar los procesos clave y las interacciones necesarias para cumplir los objetivos de calidad.

3. Implementar y administrar el sistema de gestión de la calidad y sus procesos (uso de técnicas de gestión de procesos).
4. Construir la base ISO 9001 del sistema de gestión de calidad:
  - Identificar los requisitos de ISO 9001
  - En caso necesario, mapear estos requisitos con el sistema de gestión de la calidad implementado.
  - Hacer un análisis de las deficiencias: identificar donde en el sistema existente se cumplen los requisitos, y donde no.
  - Incluir en el sistema de gestión de la calidad los procesos de las actividades, procedimientos y controles necesarios.
5. Implementar el sistema, capacitar el personal de la empresa y verificar el funcionamiento eficaz de los procesos.
6. Administrar el sistema de gestión de la calidad:
  - Enfoque en la satisfacción del cliente.
  - Monitorear y medir el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
  - Esforzarse en la mejora continua.
  - Considerar la implementación de modelos de excelencia empresarial en las operaciones de la empresa.

Una vez implementada la norma ISO 9001, la empresa debe esforzarse por satisfacer a sus clientes y lograr la mejora continua de sus operaciones a través del sistema de gestión de la calidad.

La mejora continua es un proceso de aumento de la eficacia de la empresa para cumplir con la política de calidad y los objetivos de calidad que ha establecido y que se actualizan periódicamente.

ISO 9001 requiere planificar y gestionar los procesos necesarios para mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad y para ello ISO 9004 proporciona información que puede utilizar para ir más allá de la norma ISO 9001 con el fin de fortalecer la posición competitiva y proporcionar mejoras en la eficiencia operativa.

La norma ISO 10014 proporciona directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos de la aplicación de los principios de gestión de calidad de la norma ISO

9000 y está dirigido a la alta dirección de la organización y complementa la norma ISO 9004 para mejoras en el rendimiento<sup>20</sup>.

### 2.3.2 Norma ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 provee un conjunto de requisitos estandarizados para un sistema de gestión de la calidad, independientemente de lo que la organización hace, su tamaño o a que sector pertenece, ya sea público o privado.

Esta norma es la única de la familia ISO 9000 contra la cual una organización puede ser certificada.

La Norma ISO 9001:2008 cuenta con los siguientes documentos publicados:

- Norma ISO 9001:2008-Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- Orientación en la norma ISO 9001:2008 apartado 1.2 "Aplicación".
- Orientación sobre los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2008.
- Guía para la Terminología utilizada en la norma ISO 9001 e ISO 9004.
- Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión.
- Orientación sobre los "procesos contratados externamente"
- Orientación sobre la implementación de la norma ISO 9001:2008.

Los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2008 se refieren a 5 grandes aspectos<sup>21</sup>:

1. Sistema de gestión de la calidad. La empresa debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejora continua.

- Requisitos generales.
- Requisitos de la documentación: generalidades, manual de la calidad, control de documentos y control de los registros.

---

<sup>20</sup> Elaboración y traducción propia con base en: *International Organization of Standardization (ISO), Implementing and maintaining a QMS based on ISO 9001 standard*. Texto original: [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/iso\\_9000\\_selection\\_and\\_use/implementing\\_and\\_maintaining\\_a\\_quality\\_management\\_system.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/iso_9000_selection_and_use/implementing_and_maintaining_a_quality_management_system.htm)

<sup>21</sup> Elaboración propia con base en información obtenida de: Norma ISO 9001:2000 (documento electrónico enviado por el área de Calidad de Detergentes y Jabones Sasil).

2. Responsabilidad de la dirección. La empresa debe mostrar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad y su mejora continua de su eficacia, a través de comunicados, políticas, revisiones, etc.

- Compromiso de la dirección.
- Enfoque al cliente.
- Política de la calidad.
- Planificación: objetivos de la calidad y planificación del sistema de gestión de la calidad.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación: responsabilidad y autoridad, representante de la dirección y comunicación interna.
- Revisión por la dirección: información para la revisión y resultados de la revisión.

3. Gestión de los recursos. La empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

- Provisión de los recursos.
- Recursos humanos: competencia, toma de conciencia y formación.
- Infraestructura.
- Ambiente de trabajo.

4. Realización del producto. La empresa debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y deben ser coherentes con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

- Planificación de la realización del producto.
- Procesos relacionados con el cliente: determinación de los requisitos relacionados con el producto, revisión de los requisitos relacionados con el producto y comunicación con el cliente.
- Diseño y desarrollo: planificación, elementos de entrada, resultados, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo.
- Compras: proceso e información de compras y verificación de los productos comprados.
- Producción y prestación del servicio: control y validación de la producción y prestación del servicio, identificación y trazabilidad, propiedad del cliente, y preservación del producto.
- Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

5. Medición, análisis y mejora. La empresa debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto, del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

- Seguimiento y medición: satisfacción del cliente, auditoría interna, seguimiento y medición de los procesos y del producto.
- Control del producto no conforme.
- Análisis de datos.
- Mejora: mejora continua, acción correctiva y acción preventiva.

En el caso de la empresa Detergentes y Jabones Sasil, se certificó en el año 2003 bajo la Norma ISO 9001:2000. La compañía certificadora es TUV SUD América de México S.A. de C.V. que cada año hace la visita de seguimiento y cada tres años la recertificación.

En el año 2010 se realizó el proceso de transición de certificados para la norma ISO 9001:2008 ya que, aunque está última sustituye a la anterior, sólo se realizaron lo que ISO llamó “enmiendas” o adecuaciones, es decir, los requerimientos no cambiaron, sólo se eliminaron algunos párrafos que eran redundantes, se volvieron a redactar algunos otros párrafos y agregaron algunas notas.

En la certificación no se incluyó el proceso de distribución y entrega de exportación, y debido al importante crecimiento de este canal en los últimos años, se decidió integrar este procedimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de ISO 9001:2008.

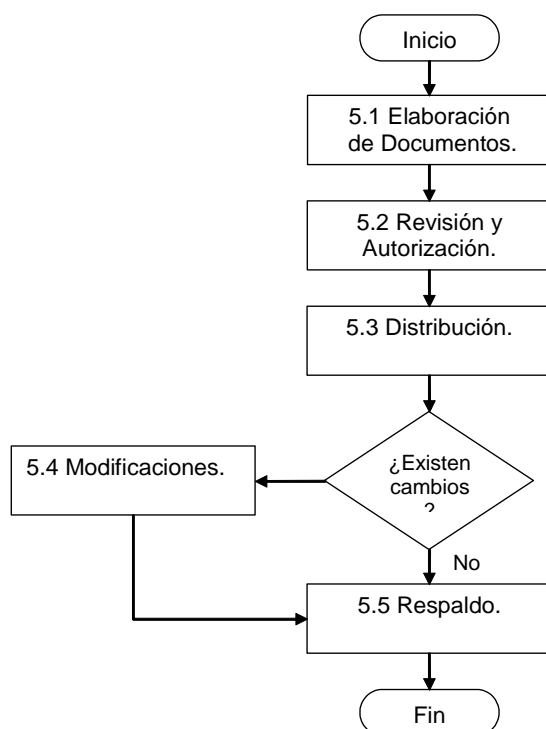
### **2.3.3 Control de documentos y datos para el Sistema de Gestión de la Calidad**

El Sistema de Gestión de la Calidad (SAC) establecido en la empresa Detergentes y Jabones Sasil determina que para elaborar un procedimiento es necesario apegarse al procedimiento general “Control de documentos y datos”<sup>22</sup>:

---

<sup>22</sup> Fuente: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V. Procedimiento General “Control de documentos y datos” ISO 9001:2008. *Sistema de Administración de la Calidad*. Departamento de Calidad. Monterrey, N.L. 1º de junio 2010. 12pp.

## DIAGRAMA 4. CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS



Fuente: Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V. Procedimiento General "Control de documentos y datos" ISO 9001:2008. Sistema de Administración de la Calidad. Departamento de Calidad. Monterrey, N.L. 1º de junio 2010. p.2.

De acuerdo a este procedimiento se definió que el proceso de distribución y entrega de exportación pertenece al nivel de documentación 3, por lo que el documento para su integración al Sistema de Gestión de la Calidad es la "Instrucción de trabajo de Distribución y Entrega Exportación" (Anexo 1).

### 2.3.4 Beneficios de la Certificación ISO 9001:2008

Las Normas Internacionales brindan beneficios tecnológicos, económicos y sociales. En el caso de las empresas fungen como herramientas estratégicas y guías que les permiten abordar algunos de los retos de los negocios modernos, les permiten asegurar que sus operaciones son lo más eficientes posible, incrementar su productividad y obtener acceso a nuevos mercados.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Fuente: Elaboración y traducción propia con base en: *International Organization of Standardization (ISO), Benefits of International Standards*. Texto original: <http://www.iso.org/iso/home/standards/benefitsofstandards.htm>, Octubre 2012.

En el caso de la Norma ISO 9001:2008, que tiene como objetivo establecer un sistema de gestión de calidad que provea de confianza en las habilidades de la organización (empresa) para proveer productos y servicios, las empresas esperan obtener ciertos beneficios, los cuales van en función del alcance de la implementación y se pueden mencionar los siguientes:

- Reducción de costos e incremento de la rentabilidad mediante la optimización de operaciones, el mejoramiento de la organización interna y un enfoque hacia la mejora continua.
- Incremento en la satisfacción del cliente mediante la mejora de la calidad.
- Acceso a nuevos mercados al prevenir las barreras del comercio con el cumplimiento previo de los requisitos de calidad.
- Incremento de la participación de mercado mediante el aumento de la productividad y ventaja competitiva.
- Beneficios ambientales al reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente.

En el caso de Detergentes y Jabones Sasil la implementación de un Sistema de Administración de la Calidad y la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 le ha permitido reducir costos e incrementar la rentabilidad, además de que ha simplificado los procesos de auditorías de los clientes y el inicio de relaciones comerciales con otros.

### 3 El proceso de comercialización y distribución de exportación

#### 3.1 Antecedentes

La empresa comienza sus exportaciones en el año de 1996 con ingresos de aproximadamente \$ 1, 200,000.00, para el año de 1999 se triplico la venta alcanzando los \$ 3, 500,000.00 llegando a Venezuela, República Dominicana, Colombia, Aruba y el Caribe. Un año después alcanzaron un volumen 10 veces mayor exportando a los mismos países, excepto Colombia.<sup>24</sup>

Este incremento tan importante se derivó de un esfuerzo hecho como consecuencia de la participación de la empresa en el programa de beneficios fiscales de la Secretaría de Economía llamado Programa de Importación Temporal (PITEX), que exigía un 20% de participación de las exportaciones respecto a la venta total declarada.

**TABLA 8. VENTAS DE EXPORTACION POR AÑO (TONELADAS)**

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
6,614	9,892	10,560	13,042	12,681	15,879	13,092	18,980	22,423

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Dirección de Finanzas, N.L., México, Enero 2012.

El 80% de la venta de exportación de la empresa se concentra en 4 clientes, en la siguiente tabla se muestra la venta por cliente de los últimos tres años:

**TABLA 9. VENTAS DE EXPORTACION POR CLIENTE (TONELADAS)**

CLIENTE	2009	2010	2011	PAIS
SURA DE VENEZUELA C.A.	8,339	8,939	12,351	VENEZUELA
TENSOACTIVOS DE ECUADOR S.A.			1,716	ECUADOR
SOLUTIONS AND QUALITY IN COMMERCE,LLC	935	952	1,627	EUA
ALISAN, S.A.	1,828	3,364	1,511	PANAMA
COPACKING ANDINA, S.A.			1,404	COLOMBIA
DISTRIBUIDORA DJ, S.A. DE C.V.		476	971	HONDURAS
UNIVERSAL DE SERVICIOS Y REPRESENTACIONES S.A.	1,326	1,379	936	PANAMA
FRESH INDUSTRIES INC.			649	CANADA
INVERSIONES COPACKING C.A.		52	572	VENEZUELA
MEXICO DISTRIBUTORS INC.		67	306	CANADA
ALPEMUSA, S.A.	21	123	185	COSTA RICA
RENEWAL CONSUMER PRODUCTS	59	119	162	PUERTO RICO
INDUSTRIAS OLINTEPEQUE, S.A	317	113	10	GUATEMALA
ELITE TRADING N.V.	13		10	ARUBA

<sup>24</sup> De estos años no pudieron proporcionarme información en toneladas, los datos se obtuvieron de la entrevista realizada al C.P. Víctor Ramírez , Gerente de Contraloría de Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., 17 de febrero de 2011.



MEXICO DISTRIBUTORS LLC.		2,196		EUA
QUIMICAS CONSOLIDADAS, S.A. DE C.V.		1,089		EL SALVADOR
GRUPO NABEDA, S.A. DE C.V.		55		PUERTO RICO
FAZ MARKETING	20	16		EUA
COPACKING ANDINA LTD	234			COLOMBIA

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2012.

Los países a los que la empresa exporta están en las regiones de Norteamérica, Centroamérica y el Caribe y Sudamérica:

**TABLA 10. VENTAS DE EXPORTACION POR REGION (TONELADAS)**

REGION	PAIS	2009	2010	2011
NORTEAMERICA	EUA	955	3,164	1,627
	CANADA		67	955
TOTAL NORTEAMERICA		955	3,232	2,582
CENTRO AMERICA / CARIBE	PANAMA	3,154	4,742	2,447
	HONDURAS		476	971
	COSTA RICA	21	123	185
	PUERTO RICO	59	174	162
	ARUBA	13		53
	EL SALVADOR		1,089	0
	GUATEMALA	317	152	-20
TOTAL CENTRO AMERICA / CARIBE		3,564	6,757	3,798
SUDAMERICA	VENEZUELA	8,339	8,991	12,923
	ECUADOR			1,716
	COLOMBIA	234		1,404
TOTAL SUDAMERICA		8,573	8,991	16,043
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>13,092</b>	<b>18,980</b>	<b>22,423</b>

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2012.

En el año 2010 la empresa vio beneficiadas las exportaciones en el área del Caribe como resultado de un cambio en la normatividad de la fabricación de detergente en Puerto Rico, La Ley de Control de Fosfatos en Detergentes fue aprobada en julio del 2009 y entro en vigor el primero de enero del 2010, esta ley estableció que “Se le requerirá a cualquier persona que fabrique, importe, distribuya, venda o use detergentes de lavado de ropa en Puerto Rico, que cumpla con un contenido máximo de fosforo por peso de 0.05%”<sup>25</sup>, y ya que los productos de Sasil son libres de fosfatos sus clientes existentes optaron por incrementar sus compras para cubrir las necesidades del mercado y comenzaron también relaciones comerciales con nuevos clientes de la región.

<sup>25</sup>Asamblea Legislativa de Puerto Rico. Ley de Control de Fosfatos en Detergentes. Puerto Rico. 2009, 4 pp.

Es importante señalar que las exportaciones de la empresa se ven afectadas por variables internas y externas, que pueden ser de índole económica, legal, política, operativa, etc., tal y como se puede apreciar en el desarrollo que han tenido en la empresa, por un lado situaciones derivadas de la coyuntura internacional, como desabasto o incremento del costo de materias primas que se importan, la normatividad nacional o internacional, como el caso de los apoyos fiscales o Ley de Control de Fosfatos en Detergentes de Puerto Rico, variación de la demanda nacional y de los márgenes de utilidad, flujo de efectivo, eficiencia en la producción, etc.

## **3.2 Comercialización**

### **3.2.1 Países**

La empresa exporta actualmente a 11 países de los cuales se detallan sus principales datos en las siguientes fichas técnicas:

<b>CANADA</b>	
Nombre oficial	Canadá
Capital	Ottawa
Superficie	9,984,670 km <sup>2</sup>
Población	34,030,589 habitantes (julio 2011).
División política	10 provincias y 3 territorios.
Localización	Canadá se encuentra localizada al norte del Continente Americano.
Límites	Norte: Océano Glacial Ártico Noroeste: Alaska, la Bahía de Baffin y el Mar del Labrador Sur: Estados Unidos de América Este: Océano Atlántico Oeste: Océano Pacífico
Gobierno	Confederación con Democracia Parlamentaria y Monarca británico.
Idioma oficial	Inglés y francés
Religión	43% católicos, 23% protestantes, 4% otros cristianos, 2% musulmanes, 12% otras religiones, 16% ninguna religión.
Moneda	Dólar canadiense
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 dólar canadiense=1.02 USD (mayo 2011) Tasa de inflación: 1.6% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 3.1% (2010) Desempleo: 8% (2010) Industria: equipo de transporte, productos químicos, minerales procesados y sin procesar, productos alimenticios, de madera y papel, de la pesca, lácteos, petróleo y gas natural. Agricultura: trigo, cebada, semillas oleaginosas, tabaco, frutas y verduras. Productos de exportación: vehículos de motor y partes, maquinaria industrial, aviones, equipos de telecomunicaciones, productos químicos, plásticos, fertilizantes, petróleo crudo, gas natural, electricidad y aluminio. Productos de importación: maquinaria y equipo, vehículos de motor y su partes, petróleo crudo, productos químicos, electricidad y bienes de consumo duradero.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp. 92-95.

<b>COLOMBIA</b>	
Nombre oficial	República de Colombia
Capital	Bogotá D.C
Superficie	1,138,910 km <sup>2</sup>
Población	45,508,205 habitantes (Proyección del Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE 2010).
División política	32 departamentos y 1 Distrito Capital.
Localización	Colombia está ubicada en la zona noroccidental de América del Sur.
Límites	Noroeste: Panamá Sur: Perú Suroeste: Ecuador Sureste: Brasil Este: Venezuela
Gobierno	República con Presidente
Idioma oficial	Español
Religión	90% católicos; 10% otras religiones
Moneda	Peso colombiano
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 peso colombiano=0.0005 USD (mayo 2011) Tasa de inflación: 3.1% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 4.3% (2010) Desempleo: 11.2% (abril 2011) Industria: textiles, procesamientos de alimentos, aceite, ropa y calzado, bebidas, químicos, cemento, oro, carbón y esmeraldas. Agricultura: café, flores cortadas, arroz, tabaco, maíz, frijol, caña de azúcar, cacao, semillas oleaginosas, hortalizas, productos forestales y camarón. Ganadería: bovinos, ovinos y porcinos. Productos de exportación: petróleo, café, carbón, níquel, esmeraldas, prendas de vestir, plátanos y flores cortadas. Productos de importación: equipos industriales, equipos de transporte, bienes de consumo, químicos, productos de papel, combustibles y electricidad.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp.186-189.

<b>COSTA RICA</b>	
Nombre oficial	República de Costa Rica
Capital	San José
Superficie	51.100 km <sup>2</sup>
Población	4,615,518 habitantes (mayo 2011)
División política	7 provincias
Localización	Costa Rica está localizada en el centro del istmo centroamericano.
Límites	Norte: Nicaragua Sur: Panamá Este: Mar Caribe Oeste: Océano Pacífico
Gobierno	República democrática
Idioma oficial	Español
Religión	76% católicos, 14% evangélicos, 1% testigos de Jehová 1% otros protestantes, 5% otras religiones, 3% ninguna religión.
Moneda	Colón costarricense
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 colón costarricense=0.0019 USD (mayo 2011) Tasa de inflación: 5.8% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 4.2% (2010) Desempleo: 7.3% (abril 2011) Industria: microprocesadores, equipos médicos, textiles y prendas de vestir, materiales de construcción, fertilizantes y plásticos. Agricultura: plátanos, piña, café, melón, plantas ornamentales, azúcar, maíz, arroz, frijoles, papas, productos lácteos y madera . Productos de exportación: plátanos, piñas, café, melón, plantas ornamentales, azúcar, carne, mariscos, componentes electrónicos y equipos médicos. Productos de importación: materias primas, bienes de consumo, bienes de capital, petróleo y materiales de construcción.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp.121-122.

<b>ECUADOR</b>	
Nombre oficial	República del Ecuador
Capital	Quito
Superficie	256,370 km <sup>2</sup>
Población	14,306,876 habitantes (agosto 2010).
División política	24 provincias
Localización	Ecuador está situado en la parte noroeste de América del Sur.
Límites	Norte: Colombia Sur: Perú Este: Perú Oeste: Océano Pacífico
Gobierno	Republicano, presidencial, electivo, representativo, responsable, alternativo, participativo y de administración descentralizada.
Idioma oficial	Español
Religión	95% católicos, 5% otras religiones.
Moneda	Dólar estadounidense
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 dólar americano=0.67 euros (mayo 2011) Tasa de inflación: 3.88% (abril 2011) Crecimiento Productos Interno Bruto: 4.3% (enero 2011) Desempleo: 6.1% (diciembre 2010) Industria: automotriz, metalmecánica, petróleo y derivados, químicos (lacas, fibras sintéticas), materiales de construcción, papel, vidrio, equipos electrónicos, electrodomésticos, calzado, y otras prendas de cuero, orfebrería y grifería. Agroindustria: banano, azúcar, cacao, café, té, tabaco, cereales, granos algodón, flores, alcohol, ron, vino, frutas y procesados (bombones, galletas), entre otros. Ganadería: ovino, cabrío, vacuno, porcino y equino. Pesca marítima y fluvial; atún y sardina. Minería: acero, bronce, cobre, hierro y estaño. Acuicultura: camarón. Productos de exportación: camarón, petróleo, café, cacao, banano, pescado y flores. Productos de importación: maquinaria, químicos y productos derivados del petróleo, vehículos, aparatos de telecomunicaciones y equipos médicos.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp.190-193.

<b>EL SALVADOR</b>	
Nombre oficial	República de El Salvador
Capital	San Salvador
Superficie	21.041 km <sup>2</sup>
Población	6,094,889 habitantes (2007)
División política	14 departamentos
Localización	
Límites	Norte: Honduras Noroeste: Guatemala Sur: Océano Pacífico Este: Honduras
Gobierno	República con Presidente y Vicepresidente elegidos por voto popular.
Idioma oficial	Español
Religión	57% católicos, 21% protestantes, 5% otras religiones, 17% ninguna religión.
Moneda	Colón
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 colón=0.11 USD (mayo 2011) Tasa de inflación: 0.8% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 0.7% (2010) Desempleo: 7% (2010) Industria: procesamientos de alimentos, bebidas, petróleo, productos químicos, fertilizantes, textiles, muebles y metales ligeros. Agricultura: café, azúcar, maíz, frijoles, semillas oleaginosas, algodón y sorgo. Ganadería: bovino. Productos de exportación: café, azúcar, textiles y prendas de vestir, oro, etanol, productos químicos, electricidad, manufacturas de hierro y acero. Productos de importación: materias primas, bienes de consumo, bienes de capital, combustibles, productos alimenticios, petróleo y electricidad.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp. 129-131.

<b>ESTADOS UNIDOS</b>	
Nombre oficial	Estados Unidos de América
Capital	Washington D.C.
Superficie	9.826,675 km <sup>2</sup>
Población	311,570,692 habitantes (junio 2011).
División política	50 estados y el Distrito de Columbia.
Localización	Estados Unidos se encuentra ubicado en América del Norte.
Límites	Norte: Canadá Sur: México Este: Océano Atlántico Oeste: Océano Pacífico
Gobierno	República Federal
Idioma oficial	Inglés
Religión	51% protestantes, 24% católicos, 2% mormones, 2% otros cristianos, 2% judíos, 2% budistas, 1% musulmanes, 2% otras religiones, 12% sin especificar y 4% ninguna religión.
Moneda	Dólar estadounidense
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 dólar=0.69 euros(junio 2011) Tasa de inflación: 1.4% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 2.8% (2010) Desempleo: 9.7% (2010) Industria: petróleo, acero, vehículos de motor, aeroespacial, telecomunicaciones, química, electrónica, procesamiento de alimentos, bienes de consumo, madera y minería. Agricultura: trigo, maíz, otros granos, frutas, hortalizas y algodón. Ganadería: bovino y porcino. Productos de exportación: productos agrícolas (soja, frutas, maíz), suministros industriales (productos químicos orgánicos), bienes de capital (transistores, aviones, piezas de automóviles, computadoras, equipos de telecomunicaciones), bienes de consumo (automóviles, medicinas). Productos de importación: productos agrícolas, suministros industriales (petróleo crudo), bienes de capital (computadoras, equipos de telecomunicaciones, partes de vehículos automóviles, máquinas de oficina, maquinaria eléctrica), bienes de consumo (automóviles, ropa, medicamentos, muebles y juguetes).

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp.96-103.



<b>GUATEMALA</b>	
Nombre oficial	República de Guatemala
Capital	Ciudad de Guatemala
Superficie	108,889 km <sup>2</sup>
Población	14,700,000 habitantes (2011)
División política	22 departamentos.
Localización	Guatemala está localizada en la parte Norte del istmo Centroamericano.
Límites	Norte: México Sur: Océano Pacífico Este: Océano Atlántico, Belica, Honduras y El Salvador Oeste: México
Gobierno	República Democrática Constitucional
Idioma oficial	Español
Religión	n.d. católicos, protestantes, creencias religiosas mayas.
Moneda	Quetzal
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 quetzal=0.1275 USD (junio 2011) Tasa de inflación: 3.9% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 2.9% (2010) Desempleo: 23.8% (2010) Industria: piedras y metales preciosos y semipreciosos, petróleo, gas propano, hierro, acero y aluminio. Agricultura: café, banano, caña de azúcar, cardamomo, maíz, semilla de ajonjolí y algodón.. Productos de exportación: café, azúcar, banano, cardamomo y petróleo. Productos de importación: máquinas y aparatos mecánicos para usos electrónicos, vehículos y material de transporte, diesel, gasolina, materiales plásticos y sus manufacturas.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp.134-136.

<b>HONDURAS</b>	
Nombre oficial	República de Honduras
Capital	Tegucigalpa y Comayegüela
Superficie	112,492 km <sup>2</sup>
Población	8,143,564 habitantes (2011)
División política	18 departamentos
Localización	Honduras está ubicada en el centro del Istmo Centroamericano.
Límites	Norte: Mar Caribe Sur: El Salvador y el Golfo de Fonseca Sureste: Nicaragua Oeste: Guatemala y El Salvador
Gobierno	República Constitucional
Idioma oficial	Español
Religión	97% católicos y 3% protestantes.
Moneda	El Lempira
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 lempira=0.528 USD (mayo 2011) Tasa de inflación: 4.6% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 2.8% (2010) Desempleo: 5.1% (2010) Industria: azúcar, café, prendas de vestir, productos de madera y cigarrillos. Agricultura: café, cítricos, banano, maíz y palma africana. Ganadería: bovino, porcino, vacuno y equino. Productos de exportación: tilapia (pez comestible), banano, tabaco, café, camarón, langosta, melón, plomo, zinc, madera, textiles, arneses para vehículos y tableros de maderas preciosas para vehículos de lujo. Productos de importación: maquinaria, químicos, alimentos, combustibles y lubricantes.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp. 141-143.

<b>PANAMA</b>	
Nombre oficial	República de Panamá
Capital	Ciudad de Panamá
Superficie	75,517 km <sup>2</sup>
Población	3,405,813 habitantes (censo 2010)
División política	9 provincias, 75 distritos o municipios, 5 comarcas indígenas y 621 corregimientos.
Localización	Panamá está ubicada en el centro del Continente Americano.
Límites	Norte: Mar Caribe Sur: Océano Pacífico Este: Colombia Oeste: Costa Rica
Gobierno	Unitario, Republicano, Democrático y Representativo.
Idioma oficial	Español
Religión	85% católicos, 11% protestantes, 1% hinduismo, 1% islamismo y 2% otras religiones.
Moneda	Balboa
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 balboa=1 USD (marzo 2011) Tasa de inflación: 4.2% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 7.5% Desempleo: 6.5% (2010) Industria: alimentos, cemento, minería, turismo y productos avícolas y de la pesca. Agricultura: banano, azúcar, arroz, maíz, café, tabaco, piña, melón, plátano y frijol. Ganadería: bovino y porcino. Productos de exportación: salmónidos frescos o refrigerados, oro en bruto, bananos, sandías, melones, piñas, productos procesados de pollo, agua, camarones, langostinos y demás decápodos natantia congelados. Productos de importación: maquinaria, equipo de transporte, combustibles, químicos y electrodomésticos.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp.150-152.

<b>PUERTO RICO</b>	
Nombre oficial	Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Capital	San Juan
Superficie	13,790 km <sup>2</sup>
Población	3,989,133 habitantes (2011)
División política	78 municipios
Localización	La isla de Puerto Rico es la más oriental y pequeña de las Antillas Mayores y está ubicada en el Mar Caribe.
Límites	Este: República Dominicana Oeste: Islas Vírgenes Británicas
Gobierno	Mancomunidad de Libre Asociación con Estados Unidos de América.
Idioma oficial	Español e inglés
Religión	85% católicos, 15% protestantes y otras religiones.
Moneda	Dólar estadounidense
Perfil económico	Tipo de cambio: 1 dólar estadounidense=1.49 euros (mayo 2011) Tasa de inflación: 6.5% (2003) Crecimiento Productos Interno Bruto: -5.8% (2010) Desempleo: 12% (2002) Industria: productos farmacéuticos, electrónicos, ropa, alimentos y turismo. Agricultura: caña de azúcar, café, piñas, plátanos y bananos. Ganadería: bovino y porcino. Productos de exportación: productos químicos, electrónica, ropa, atún en conserva, ron, concentrados de bebidas y equipos médicos. Productos de importación: productos químicos, maquinaria y equipo, ropa, alimentos, pescado y productos derivados del petróleo.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp. 153-154.

<b>VENEZUELA</b>	
Nombre oficial	República Bolivariana de Venezuela
Capital	Caracas
Superficie	916,445 km <sup>2</sup>
Población	29,718,357 habitantes (Proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas-INE 2012).
División política	23 estados, 1 Distrito Capital, y dependencias federales.
Localización	Venezuela está situada en el continente americano, al Norte de la América del Sur, sobre la costa del Mar Caribe.
Límites	Norte: Mar Caribe Sur: Brasil Este: Guyana Oeste: Colombia
Gobierno	Democrático, participativo, protagónico, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables.
Idioma oficial	Español y numerosos dialectos indígenas
Religión	96% católicos, 2% protestantes, 2% otras religiones.
Moneda	Bolívar
Perfil económico	Tipo de cambio: 4.30 bolívares=1 USD (II trimestre de 2011) Tasa de inflación: 29.8% (2010) Crecimiento Productos Interno Bruto: 4.5% (junio 2011) Desempleo: 9% (marzo 2011) Industria: petróleo, materiales de construcción, procesamientos de alimentos, textiles, acero, aluminio, montaje de vehículos de motor. Agricultura: maíz, sorgo, arroz, plátanos, caña de azúcar, hortalizas y café. Ganadería: bovinos y porcinos. Productos de exportación: petróleo, bauxita, aluminio, minerales, químicos, productos agrícolas y manufacturas básicas. Productos de importación: productos agrícolas, materias primas, maquinaria y equipo, equipo de transporte y materiales de construcción.

Fuente: Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp.208-211.

### 3.2.2 Productos


La empresa exporta actualmente los productos que se detallan a continuación:


**TABLA 11. PRODUCTOS DE EXPORTACION**


CATEGORIA	SUBCATEGORIA	LINEA	TIPO DE MARCA	MARCA	PRESENTACION
DETERGENTES	POLVO	MULTIUSOS	SIN IMPRESIÓN	ARCOIRIS S/IMP	10kg y 9kg
				TITAN S/IMP	10kg
			PROPIA	AMERICAN FRESH	5kg, 1kg, 2kg y 500g
				VALE	9kg, 4.5kg, 900g, 225g y 450g
			SASIL	ARCOIRIS	9kg, 4.5kg, 1.8kg, 1kg, 900g, 800g, 450g y 225g
				ARCOIRIS LAVANDA	1kg, 900g, 800g, 450g y 225g
				ARCOIRIS MANZANA	1kg, 900g, 800g, 450g y 225g
				DEX PODER	900g, 450g y 225g
				MAXIMUSS	500g
				PALOMA MAX	9kg, 4.5kg, 1.8kg, 900g, 450g y 225g
				PREMIO	9kg, 900g y 225g
JABON DE LAVANDERIA	VIRUTA	LAVA ROPA	SIN IMPRESIÓN	SIN MARCA	25kg
		TOCADOR	SIN IMPRESIÓN	SIN MARCA	25kg
LIMPIADORES MULTIUSOS	LIQUIDO	MULTIUSOS	SASIL	ARCOIRIS	1L

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2012.


## Fichas Técnicas de Productos Marcas Sasil

	<p><b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b> Detergente en polvo Multiusos Arcoiris</p>
<p><b>CLASIFICACION</b></p>	<p>Detergente en polvo multiusos</p>
<p><b>CARACTERISTICAS</b></p>	<p>Floral - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma cítrico con notas a pino.</p> <p>Lavanda - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma alcanforado, floral lavanda.</p> <p>Manzana - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma fresco verde frutal con notas a manzana.</p>
<p><b>AROMAS</b></p>	<p>Floral, Lavanda y Manzana.</p>
<p><b>PROPIEDADES</b></p>	<p>Biodegradable, libre de fosfatos.</p>
<p><b>USOS</b></p>	<p>Multiusos, para el lavado de ropa, trastes, muebles de baño, pisos y ventanas, etc.</p>
<p><b>COMPOSICION</b></p>	<p>Sulfato de Sodio, Alkil Aril, Sulfonato de Sodio, Silicato de Sodio, Perfume, Pigmento</p>
<p><b>PRESENTACIONES</b></p>	<p>Floral - Bolsa de 225 g, 450 g, 800 g, 900 g, 1 kg, 1.8 kg, 4.5 kg, 9 kg y 10 kg - Bolsa sin impresión de 9 kg y 10 kg</p> <p>Lavanda - Bolsa de 225 g, 450 g, 800 g, 900 g, 1 kg y 9 kg</p> <p>Manzana - Bolsa de 225 g, 450 g, 800 g, 900g y 1 kg</p>
<p><b>CADUCIDAD</b></p>	<p>Los detergentes no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.</p>

	<p><b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b> Detergente en polvo Multiusos Dex Poder</p>
<p><b>CLASIFICACION</b></p>	<p>Detergente en polvo multiusos</p>
<p><b>CARACTERISTICAS</b></p>	<p>Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma cítrico con notas a pino.</p>
<p><b>AROMAS</b></p>	<p>Floral cítrico.</p>
<p><b>PROPIEDADES</b></p>	<p>Biodegradable, libre de fosfatos.</p>
<p><b>USOS</b></p>	<p>Multiusos, para el lavado de ropa, trastes, muebles de baño, pisos y ventanas, etc.</p>
<p><b>COMPOSICION</b></p>	<p>Sulfato de Sodio, Alkil Aril, Sulfonato de Sodio, Silicato de Sodio, Perfume, Pigmento</p>
<p><b>PRESENTACIONES</b></p>	<p>Bolsa de 225 g, 450 g, 900 g y 9 kg</p>
<p><b>CADUCIDAD</b></p>	<p>Los detergentes no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.</p>

	<p><b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b> Detergente en polvo Multiusos Maximuss</p>
<p><b>CLASIFICACION</b></p>	<p>Detergente en polvo multiusos</p>
<p><b>CARACTERISTICAS</b></p>	<p>Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma cítrico con notas a pino.</p>
<p><b>AROMAS</b></p>	<p>Floral cítrico</p>
<p><b>PROPIEDADES</b></p>	<p>Biodegradable, libre de fosfatos.</p>
<p><b>USOS</b></p>	<p>Multiusos, para el lavado de ropa, trastes, muebles de baño, pisos y ventanas, etc.</p>
<p><b>COMPOSICION</b></p>	<p>Sulfato de Sodio, Alkil Aril, Sulfonato de Sodio, Silicato de Sodio, Perfume, Pigmento</p>
<p><b>PRESENTACIONES</b></p>	<p>Bolsa de 500 g</p>
<p><b>CADUCIDAD</b></p>	<p>Los detergentes no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.</p>



	<p><b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b> Detergente en polvo Multiusos Paloma Max</p>
<p><b>CLASIFICACION</b></p>	<p>Detergente en polvo multiusos</p>
<p><b>CARACTERISTICAS</b></p>	<p>Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma cítrico con notas a pino.</p>
<p><b>AROMAS</b></p>	<p>Floral cítrico</p>
<p><b>PROPIEDADES</b></p>	<p>Biodegradable, libre de fosfatos.</p>
<p><b>USOS</b></p>	<p>Multiusos, para el lavado de ropa, trastes, muebles de baño, pisos y ventanas, etc.</p>
<p><b>COMPOSICION</b></p>	<p>Sulfato de Sodio, Alkil Aril, Sulfonato de Sodio, Silicato de Sodio, Perfume, Pigmento</p>
<p><b>PRESENTACIONES</b></p>	<p>Bolsa de 225 g, 450 g, 900 g, 1.8 kg, 4.5 kg y 9 kg</p>
<p><b>CADUCIDAD</b></p>	<p>Los detergentes no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.</p>

	<p><b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b> Detergente en polvo Multiusos Premio</p>
<p><b>CLASIFICACION</b></p>	<p>Detergente en polvo multiusos</p>
<p><b>CARACTERISTICAS</b></p>	<p>Azul - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma cítrico con notas a pino.</p>
<p><b>CARACTERISTICAS</b></p>	<p>Blanco - Polvo granular de fácil fluidez, color blanco con motas azules, aroma cítrico con notas a pino.</p>
<p><b>AROMAS</b></p>	<p>Floral cítrico</p>
<p><b>PROPIEDADES</b></p>	<p>Biodegradable, libre de fosfatos.</p>
<p><b>USOS</b></p>	<p>Multiusos, para el lavado de ropa, trastes, muebles de baño, pisos y ventanas, etc.</p>
<p><b>COMPOSICION</b></p>	<p>Sulfato de Sodio, Alkil Aril, Sulfonato de Sodio, Silicato de Sodio, Perfume, Pigmento</p>
<p><b>PRESENTACIONES</b></p>	<p>Azul - Bolsa de 9 kg</p>
<p><b>PRESENTACIONES</b></p>	<p>Blanco - Bolsa de 225 g, 900 g y 9 kg</p>
<p><b>CADUCIDAD</b></p>	<p>Los detergentes no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.</p>

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b>	Detergente en polvo Multiusos Titan
<b>CLASIFICACION</b>	Detergente en polvo multiusos
<b>CARACTERISTICAS</b>	Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma cítrico con notas a pino.
<b>AROMAS</b>	Floral cítrico
<b>PROPIEDADES</b>	Biodegradable, libre de fosfatos.
<b>USOS</b>	Multiusos, para el lavado de ropa, trastes, muebles de baño, pisos y ventanas, etc.
<b>COMPOSICION</b>	Sulfato de Sodio, Alkil Aril, Sulfonato de Sodio, Silicato de Sodio, Perfume, Pigmento
<b>PRESENTACIONES</b>	Bolsa sin impresión de 10 kg
<b>CADUCIDAD</b>	Los detergentes no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.

	<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b> Limpiador Líquido Arcoiris
<b>CLASIFICACION</b>	Limpiador Líquido multiusos
<b>CARACTERISTICAS</b>	Brisa Caribeña - Líquido translúcido, libre de partículas extrañas, aroma aquamarina, color azul aqua. Campaña Francesa - Líquido translúcido, libre de partículas extrañas, aroma lavanda, color morado. Frescura Tropical - Líquido translúcido, libre de partículas extrañas, aroma limón, color verde fosforescente. Naranja - Líquido translúcido, libre de partículas extrañas, aroma naranja, color naranja. Tierna Caricia - Líquido translúcido, libre de partículas extrañas, aroma bebe, color rosa.
<b>AROMAS</b>	Brisa Caribeña, Campaña Francesa, Frescura Tropical, Naranja, Tierna Caricia.
<b>PROPIEDADES</b>	Biodegradable.
<b>USOS</b>	Limpiador Líquido para todo uso.
<b>COMPOSICION</b>	Agua Desmineralizada, Alcohol Isopropílico, Mezcla de Tensoactivos, Perfume y Colorante.
<b>PRESENTACIONES</b>	1L
<b>CADUCIDAD</b>	Los limpiadores líquidos no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.

Fichas Técnicas de Productos Marcas propias

	<p><b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b> Detergente en Polvo de Lavandería America Fresh</p>
<p><b>CLASIFICACION</b></p>	<p>Detergente en polvo de lavandería</p>
<p><b>CARACTERISTICAS</b></p>	<p>Spring Breeze (White) - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma con notas florales, dulces, aldehídicas. Original (Orange) - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma fresco cítrico con notas a pino.</p>
<p><b>AROMAS</b></p>	<p>Spring Breeze y Original.</p>
<p><b>PROPIEDADES</b></p>	<p>Biodegradable.</p>
<p><b>USOS</b></p>	<p>Para el lavado de ropa</p>
<p><b>COMPOSICION</b></p>	<p>Sulfato de Sodio, Tensoactivo Aniónico, Carbonato de Sodio, Silicato de Sodio, Agente Antirredepositante, Perfume, Abrillantador Óptico, Pigmento</p>
<p><b>PRESENTACIONES</b></p>	<p>Bolsa de 500 g, 1 kg 2 kg y 5 kg</p>
<p><b>CADUCIDAD</b></p>	<p>Los detergentes no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.</p>



**NOMBRE DEL PRODUCTO**

Detergente en Polvo Vale

<b>CLASIFICACION</b>	Detergente en polvo lavaropa
<b>CARACTERISTICAS</b>	Lavanda Silvestre - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma Floral Lavanda.
	Perlas Florales - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma Floral Cítrico.
	Manzana Chispeante - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma Fresco Manzana.
	Poder Limón - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma Fresco Cítrico Limón.
	Naranja Radiante - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma Fresco Cítrico Naranja.
	Bebé - Polvo granular de fácil fluidez, color azul con motas azules, aroma Floral Rosa Dulce.
<b>AROMAS</b>	Lavanda Silvestre, Perlas Florales, Manzana Chispeante, Poder Limón, Naranja Radiante y Bebé
<b>PROPIEDADES</b>	Biodegradable, Libre de Fosfatos.
<b>USOS</b>	Para Ropa y Multiusos.
<b>COMPOSICION</b>	Sulfato de Sodio, Tensoactivo Aniónico, Carbonato de Sodio, Silicato de Sodio, Agente Antirredespositante, Perfume, Abrillantador Óptico, Pigmento
<b>PRESENTACIONES</b>	Lavanda Silvestre - Bolsa de 450 g, 900 g, 4.5 kg
	Perlas Florales - Bolsa de 225g, 450 g, 900 g, 4.5 kg
	Manzana Chispeante - Bolsa de 450 g, 900 g, 4.5 kg
	Poder Limón - Bolsa de 225 g, 450 g, 900 g, 4.5 kg, 9 kg
	Naranja Radiante - Bolsa de 450 g, 900 g, 4.5 kg
	Bebé - Bolsa de 900 g, 4.5 kg
<b>CADUCIDAD</b>	Los detergentes no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.



**NOMBRE DEL PRODUCTO**

Detergente Líquido Lavaropa America Fresh

<b>CLASIFICACION</b>	Detergente líquido lavaropa
<b>CARACTERISTICAS</b>	Todo Tipo de Ropa - Líquido translúcido, libre de partículas extrañas, aroma dulce, frutal, floral polvoso, color azul.
	Ropa Blanca - Líquido translúcido, libre de partículas extrañas, aroma dulce, frutal fresco con nota floral, incoloro.
	Ropa Oscura - Líquido translúcido, libre de partículas extrañas, aroma fresco, floral, frutal, color morado.
<b>AROMAS</b>	Floral.
<b>PROPIEDADES</b>	Biodegradable.
<b>USOS</b>	Para el lavado de ropa.
<b>COMPOSICION</b>	Todo Tipo de Ropa - Agua Desmineralizada, Agentes Limpiadores Mezcla de Tensoactivos, Agente Antirredepositante, Perfume, Inhibidor de Transferencia de Color, Conservador, Abrillantador Óptico y Pigmento.
	Ropa Blanca - Agua Desmineralizada, Mezcla de Tensoactivos, Agente Antirredepositante, Perfume, Conservador y Abrillantador Óptico.
	Ropa Oscura - Agua Desmineralizada, Mezcla de Tensoactivos, Agente Antirredepositante, Perfume, Inhibidor de Transferencia de Color, Conservador y Pigmento.
<b>PRESENTACIONES</b>	1L
<b>CADUCIDAD</b>	Los Detergentes líquidos no pierden su capacidad de limpiar con el tiempo, pero después de doce meses, empieza a disminuir la intensidad del perfume.

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Gerencia de Calidad y Gerencia de Logística, N.L., México, Enero 2012.

A continuación se presentan las ventas de los tres últimos años desglosadas por marca, por presentación y por producto:

**TABLA 12. VENTAS DE EXPORTACION POR MARCA (TONELADAS)**

Marca	2009	2010	2011
PREMIO	4,858	5,175	6,558
VALE	3,798	3,877	5,844
TITAN	234	52	3,354
PALOMA MAX	2,761	4,198	2,360
ARCOIRIS S/IMP	832	2,337	1,486
AMERICAN FRESH		2,264	955
ARCOIRIS	464	514	864
NO APLICA			338
ARCOIRIS LAVANDA	88	204	330
DEX PODER		152	197
ARCOIRIS MANZANA	52	152	137
MAXIMUSS		55	
BIOSOL	5		
<b>TOTAL</b>	<b>13,092</b>	<b>18,980</b>	<b>22,423</b>

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2012.

**TABLA 13. VENTAS DE EXPORTACION POR PRESENTACION (TONELADAS)**

Presentación	2009	2010	2011
9kg	4,838	6,792	7,570
10kg	1,066	1,300	5,079
900g	2,903	2,880	3,237
4.5kg	1,158	1,510	1,954
450g	1,503	1,655	1,400
225g	1,296	1,752	1,235
500g		1,988	570
1L	50	89	361
2.7KG			314
1kg	21	238	276
1.8kg	253	556	244
2kg		107	97
5kg		109	87
800g	4	4	
<b>TOTAL</b>	<b>13,092</b>	<b>18,980</b>	<b>22,423</b>

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2012.

**TABLA 14. VENTAS DE EXPORTACION POR PRODUCTO (TONELADAS).****PRODUCTOS QUE REPRESENTAN EL 80% DE LA VENTA TOTAL**

<b>PRODUCTO</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
DETERGENTE PREMIO 1/9KG	4,541	5,062	6,525
CONCENTRADO PARA DETERGENTE 1/10 KG			3,094
BASE DE POLVO PARA DETERGENTE 1/10KG	1,040	1,208	1,371
PALOMA MAX 40/225g		1,054	874
DETERGENTE VALE PODER LIMON 1/9kg	78	521	757
DETERGENTE VALE PODER LIMON 20/900g	416	311	494
DETERGENTE VALE BEBE 20/900g	52	312	494
DETERGENTE VALE LAVANDA 20/900g	442	287	442
PALOMA MAX 40/450G	591	986	397
AMERICA FRESH ORIGINAL 24/500g CAJA		121	348
PALOMA MAX 20/900G	449	721	345
DETERGENTE VALE PERLAS FLORALES 20/900g	344	260	338
BASE PARA DETERGENTE EN POLVO TA 1/10 kg			338
DETERGENTE VALE BEBE 4/4,5kg	52	194	330
DETERGENTE VALE PODER LIMON 4/4,5kg	314	182	288
DETERGENTE VALE MANZANA 20/900g	383	338	286
DETERGENTE VALE NARANJA RADIANTE 20/900g	286	130	266
BASE PARA DETERGENTE EN POLVO TI 1/10 KG			260
DETERGENTE VALE PERLAS FLORALES 4/4,5kg	132	196	242
DETERGENTE VALE LAVANDA 4/4,5kg	182	285	234
DETERGENTE VALE MANZANA 4/4,5kg	208	234	233
OTROS PRODUCTOS (20%)	3,581	6,577	4,466
<b>TOTAL</b>	<b>13,092</b>	<b>18,980</b>	<b>22,423</b>

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Administración de Ventas, N.L., México, Enero 2012.

### 3.3 Proceso de exportación en México

De acuerdo a la información que la Secretaría de Economía (SE) extiende sobre el proceso a seguir para exportar en México, este abarca cuatro aspectos<sup>26</sup>:

#### 3.3.1 Empresa consolidada

En este punto se establece que la empresa debe cumplir con ciertas características para cubrir el perfil básico para exportar:

- La empresa debe estar legalmente constituida, para lo cual debe darse de alta en el Registro Federal de Contribuyentes, ya sea como persona física con actividad empresarial o como persona moral.
- La empresa debe producir bienes y/o servicios de calidad, estar consolidada en el mercado nacional y ser competitiva para lograr éxito y aceptación en el mercado global.
- La empresa debe conocer su capacidad de producción instalada y aprovechada, así como contar con finanzas sanas, para poder determinar la capacidad de compromiso de negocio.
- La empresa debe conocer con precisión la estructura de costos para poder realizar un cálculo adecuado del precio. La determinación de precios de exportación puede ser orientada por los costos, por el mercado/demanda y/o por la competencia y de estos aspectos se originan dos técnicas para la determinación de precios de exportación, “*Costing*” y “*Pricing*”, tal y como se describe en la Guía Práctica de Exportación de la SE. La primera es en la que a los costos totales del producto se le agrega la utilidad para llegar el precio de venta y, la segunda, en la que se determina el precio de venta y se hace el cálculo de gastos en retroceso.

---

<sup>26</sup> Elaboración propia con base en: Secretaría de Economía (SE), El Proceso de Exportación en México, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010, Folleto 1 pp.

Secretaría de Economía (SE), Guía Avanzada de orientación al Exportador 2010, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010. 9 pp.

Secretaría de Economía (SE), Guía Práctica para Exportar 2010, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010. 27 pp.

Textos originales en:

<http://www.contactopyme.gob.mx>



### 3.3.2 Viabilidad exportadora

La empresa debe tener en cuenta su potencial exportador y el conocimiento del entorno y mercados a los que va a exportar:

- Formación del precio de exportación. Para cotizar el precio deben considerarse los siguientes aspectos:
  - Estructura de costos. Cómo se determinará el precio, cuál es la estructura de costos de la empresa.
  - “Términos” de la operación, los cuales determinan los derechos y obligaciones tanto del comprador como del vendedor. Actualmente predominan en las negociaciones internacionales los conocidos como INCOTERMS (*International Commerce Terms*) de la Cámara de Comercio Internacional (CCI)<sup>27</sup>
  - Costos implícitos en INCOTERM, tanto los gastos generados en el país de origen, tales como maniobras, embalaje, envío al puerto, etc., así como los gastos internacionales, principalmente el transporte internacional, seguros y maniobras.
  - Costos del despacho aduanal. Los gastos que genera el despacho aduanero para la exportación están en función del INCOTERM.
  - Capacidad de mantener el precio, para lo cual es importante realizar un análisis del mercado, costos de producción, logística internacional y comercialización.
- Medición de la capacidad administrativa y logística. La empresa debe considerar el proceso de traslado, el manejo y almacenamiento de los bienes (distribución física), así como todo el proceso administrativo, lo que implica contar con el personal adecuado y capacitado.
- Evaluación de los requerimientos financieros de la exportación, del acceso a apoyos financieros y no financieros y de las alianzas productivas. Determinar si cuenta con los recursos financieros que se derivan de la producción, comercialización, envío, prospección y promoción, así como la forma en que se financiará el proyecto.
- Elaborar un plan de exportación. Considerando todos estos aspectos debe prepararse un plan para realizar la exportación.

---

<sup>27</sup> También se siguen utilizando las definiciones Revisadas del Comercio Exterior Norteamericano (RAFTD) por su Fuente: Secretaría de Economía (SE), Guía Práctica para Exportar 2010, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010, p.13.

- Selección e investigación del mercado, así como identificar los canales y medios de distribución. Debe hacerse un análisis del mercado meta, desde las preferencias arancelarias, los tratados y acuerdos, hasta gustos y preferencias del mercado, afinidad cultural, costumbres, etc., ya que esto permitirá determinar si es viable exportar a ese país. La empresa también debe definir qué tipo de exportación va a realizar, si directa (entra directamente en contacto con el mercado del país al que dirige sus exportaciones) o indirecta (exporta a un intermediario).
- Presentación del producto. Debe contarse con un envase, empaque y embalaje adecuados, tanto en lo que se refiere en su orientación al consumidor, como a las regulaciones del país importador (legales, ecológicas, ambientales, etc.). Es importante que cumplan con sus funciones: protección del producto, promoción, información del producto y el productor, etc.
- Promoción. Definir las formas de publicidad (catálogos, listas de precios, publicaciones locales, Internet, periódicos, etc.) y promoción (envío de muestras, visitas personales, participación en ferias y exposiciones, etc.) que se utilizarán.
- Contratación del representante o agente aduanal. El agente aduanal es “un profesional del comercio exterior, que mediante una patente otorgada por la SHCP, está legitimado para actuar a nombre del exportador ante la aduana para realizar el despacho aduanero (art. 40 de la Ley Aduanera)”<sup>28</sup>. Los agentes aduanales también pueden ofrecer los servicios de logística internacional, distribución, trámites entre diferentes dependencias, almacenaje y asesoría en materia aduanera.

Los gastos que genera el despacho aduanero para la exportación están en función del INCOTERM, sin embargo, los más comunes son:

- Derecho de Trámite Aduanero (DTA), cuando sea aplicable de acuerdo al art. 49 de la Ley Federal de Derechos.
- Honorarios del agente aduanal (art. 163, frac. V de la Ley Aduanera).
- Servicios de asesoría en comercio exterior del agente aduanal, en caso de que los brinde y se requieran.
- Manejo de mercancía.
- Almacenaje, en caso de que se de el servicio.

---

<sup>28</sup> Secretaría de Economía (SE), Guía Avanzada de orientación al Exportador 2010, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010, p.3.

- Definir aranceles y regulaciones no arancelarias. La ley aduanera autoriza solamente al agente aduanal, apoderado aduanal y a la SHCP para la determinación de la fracción arancelaria, que es “la forma universal para identificar el producto y el arancel (impuesto) que debe pagar su producto al ingresar en el extranjero, así como para conocer las regulaciones no arancelarias que impone México y el país importador del producto”<sup>29</sup>.

Los aranceles son impuestos de carácter compensatorio que imponen todos los países al comercio exterior, con la finalidad de recaudar un porcentaje por los artículos no producidos en su país para proteger su economía.

En México, las tarifas arancelarias están basadas desde 1988 en la Nomenclatura del Sistema Armonizado (SA) de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), a la cual pertenece nuestro país.

Existen preferencias arancelarias derivadas de diversos tratados internacionales con los que cuenta México, por lo que deben considerarse las que existan del producto a exportar.

Además de los aranceles, cada país impone requisitos de entrada a su mercado, ya sea con el fin de proteger la salud y el medio ambiente o para cumplir con los requisitos mínimos de calidad u otras restricciones y su cumplimiento implica la obtención de permisos, certificados, etc., por lo que el exportador debe tener conocimiento de dichos requisitos antes de enviar la mercancía.

Estos requisitos se les conoce como regulaciones no arancelarias, y se pueden mencionar algunas como: prohibiciones que no permiten la importación de ciertos bienes; cuotas o contingentes que limitan las cantidades permitidas para importar; bandas de precios que establecen un precio mínimo de venta; y otros controles que se refieren a aspectos técnicos, sanitarios o ambientales, e incluso administrativos (requisitos de empaque, etiquetado, calidad, regulaciones sanitarias o administrativas, etc.)

---

<sup>29</sup> Secretaría de Economía (SE), Guía Práctica para Exportar 2010, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010, p.16.

### 3.3.3 Exportación

Es el proceso mediante el cual se realiza la exportación, desde la recepción del pedido hasta el seguimiento y cobro:

- Recepción de pedidos. El cliente envía orden de compra o pedido.
- Negociación de INCOTERMS. Los INCOTERMS no sustituyen a un contrato, pero ayudan a su mejor elaboración ya que evitan dificultades derivadas de información incompleta o imprecisa o de una interpretación incorrecta, ya que delimitan las responsabilidades entre el comprador y el vendedor en lo que se refiere a las condiciones de entrega y forman parte de los documentos legales e importantes que amparan la exportación.

Los INCOTERMS regulan tres aspectos básicos sobre el lugar de entrega:

- Transferencia de riesgos entre comprador y vendedor.
- Costos a cuenta del comprador y vendedor.
- Documentación.

**TABLA 15. INCOTERMS 2011**

INCOTERMS (1º DE ENERO DE 2011)		
GRUPO POR MEDIO DE TRANSPORTE	SIGLAS	SIGNIFICADO
MULTIMODAL	EXW	Exworks
	FCA	Franco Transportista
	CPT	Costo Pagado Hasta.....
	CIP	Costo y Seguro, Pagado hasta....
	DAT	Entrega en Terminal
	DAP	Entrega en Plaza
	DDP	Entrega con Derechos Pagado
MARITIMO	FAS	Franco al Costado del Buque
	FOB	Libre Abordo
	CFR	Costo y Flete
	CIF	Costo, Seguro y Flete

Fuente: Secretaría de Economía (SE), Guía Práctica para Exportar 2010, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010, p.15.

- Definición de la forma de pago. El exportador debe acordar con el cliente la modalidad de pago:
  - Cartas de crédito. El banco (emisor) hace una promesa condicional de pago solicitada por una persona física o moral ante un beneficiario, por lo general por conducto de otro banco (notificador), contra la entrega de determinados documentos.
  - Cuenta abierta. El exportador envía los documentos de embarque al importador, que al recibirlos realiza el pago correspondiente por medio de una orden de pago, giro bancario, cheque personal o transferencia bancaria.
  - Cobranza bancaria internacional. El exportador ordena a su banco cobrar al importador contra la entrega de documentos.
- Contratación del seguro.

Los seguros se utilizan para proteger al exportador del costo que representaría la pérdida de los bienes, ya sea total o parcial, entre otros riesgos, y se contratan por lo regular al contratar el transporte. Los seguros pueden ser:

- Seguro de crédito. Estos seguros cubren el riesgo de crédito, ya sea porque el cliente no tenga la capacidad de pago o porque exista inestabilidad económica en el país al que se va exportar, etc.
  - Seguro de transporte. Asegura la mercancía en caso de pérdida total o parcial durante el tiempo que es transportada por uno o varios medios.
  - Seguro de la mercancía. Si el cliente lo requiere se puede ampliar la cobertura a riesgos adicionales como robo, derrame, oxidación, etc.
  - Seguro de responsabilidad civil. Se utiliza para proteger a la empresa exportadora en caso de que la mercancía ocasione daños a terceros.
- Firma del contrato. “El contrato es el documento en el cual se establecen derechos y obligaciones tanto del exportador como del importador con la finalidad de evitar riesgos en una operación comercial”<sup>30</sup>. Los aspectos más importantes que debe considerar un contrato de compraventa internacional son:

- Objeto. Especificaciones del producto (medidas, materiales, calidad, etc.)
- Formas de pago. Se debe indicar la modalidad de pago que se escogió.
- Envase y embalaje. Tipo de envase y embalaje acordado.

---

<sup>30</sup> Secretaría de Economía (SE), Guía Avanzada de orientación al Exportador 2010, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México, 2010, p.2.

- Entrega de la mercancía. Fecha y lugar de entrega determinados por el INCOTERM negociado.
  - Patentes y marcas. La parte importadora debe comprometerse a registrar en su país y a nombre de la empresa mexicana productora, la patente industrial del producto.
  - Impuestos. Deben especificarse los impuestos del país de destino, cuya responsabilidad de pago depende del INCOTERM.
  - Cesión de derechos y obligaciones. Especificar la cesión de derechos y obligaciones a terceros.
  - Clausula compromisoria. Es recomendable que las partes convengan someterse a la conciliación y arbitraje comercial internacional para la interpretación, ejecución y cumplimiento de las clausulas del contrato, así como para solucionar cualquier controversia.
- Diseño de logística y operación. El exportador deberá considerar y determinar la forma en que se realizará el proceso de traslado, el manejo y almacenamiento de los bienes, lo que implica tareas como empaque, carga, selección, marcaje o verificación, entre otras.

#### Transporte

La empresa exportadora debe seleccionar el transporte adecuado considerando factores como precios, tiempos, seguridad en la entrega, volumen y peso de la mercancía. El transporte se clasifica en: marítimo, que es el más utilizado por el costo, pero con la desventaja del prolongado tiempo de traslado; aéreo, que es utilizado solo cuando la carga lo justifica por su valor, esencia o urgencia; terrestre, que puede ser autotransporte, ferroviario o multimodal.

#### Documentos

Los documentos básicos para exportar en México son:

- Inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y, en caso necesario, al Padrón de Exportadores Sectorial<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> Es requisito estar inscrito en el Padrón de Exportadores Sectorial cuando se trate de exportadores de los bienes a que se refiere el artículo 2o., fracción I, incisos A), B), C) y F) de la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (LIEPS).  
Fuente: [http://www.aduanas.gob.mx/aduana\\_mexico/2008/importando\\_exportando/142\\_10081.html](http://www.aduanas.gob.mx/aduana_mexico/2008/importando_exportando/142_10081.html)

- Factura o cualquier documento que exprese el valor comercial de las mercancías (factura pro-forma, carta factura). La factura a nivel internacional deberá contener la siguiente información:
  - Aduana de salida del país de origen y puerto de entrada del país de destino.
  - Nombre y dirección del vendedor o del embarcador.
  - Nombre y dirección del comprador o consignatario
  - Descripción detallada de la mercancía (nombre, calidad, marca, etc.).
  - Cantidades, peso y medidas del embarque
  - Precio de cada mercancía enviada, especificando el tipo de moneda y su equivalente en moneda nacional (sin incluir el IVA). Es importante señalar que las exportaciones están gravadas a tasa 0% de IVA, de acuerdo al Artículo 29 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
  - Tipo de divisa utilizada
  - Condiciones de venta (INCOTERM elegido)
  - Lugar y fecha de expedición. Si la factura se compone de 2 hojas o más, deberán ir numeradas consecutivamente (1/5, 2/5, 3/5, etc.).

Además de estos elementos, la factura debe emitirse en los términos de los Artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación.

- Lista de empaque. En ella se detalla el acomodo y distribución de los bienes contenidos en un embarque, numerado desde la primera hasta la última caja, paquete o contenedor, especificando volumen, peso, número de piezas, piezas por paquete, etc., para que el exportador, transportista, compañía de seguros, aduana y comprador, puedan identificar el contenido y tipo de mercancía.
- Pedimento de exportación. “Quienes importen o exporten mercancías están obligados a presentar ante la aduana, por conducto de agente o apoderado aduanal, un pedimento en la forma oficial aprobada por la Secretaría. En los casos de las mercancías sujetas a regulaciones y restricciones no arancelarias cuyo cumplimiento se demuestre a través de medios electrónicos, el pedimento deberá incluir la firma electrónica que demuestre el descargo total o parcial de esas regulaciones o restricciones”<sup>32</sup>.

El pedimento aduanal contiene la información de la empresa exportadora y es mediante el cual declara ante la SHCP la mercancía que va a exportar para

---

<sup>32</sup> Ley Aduanera, Art. 36, Diario Oficial de la Federación 15 de diciembre de 1995, Última reforma publicada DOF 02-02-2006.

efectos de devolución o acreditamiento de contribuciones; y debe incluir la firma electrónica y el código de barras.

- Certificado de origen. Es el documento donde se manifiesta que un producto es originario de un país o de la región y es necesario para poder gozar de las preferencias arancelarias en el país importador.
- Documentos de transporte. Es el título de consignación que expide la compañía transportista, en el que se señala el lugar de entrega del producto de acuerdo al INCOTERM elegido con el cliente y dependiendo del medio de transporte contratado se denominará: Guía Aérea o Air Bill (aéreo), Conocimiento de Embarque o Bill of Lading (marítimo), Carta de Porte (autotransporte), o Talón de Embarque (ferrocarril).
- Permiso de exportación (en caso necesario).
- Carta de Encomienda al agente aduanal. Es la autorización escrita que se extiende al agente aduanal para que en nombre del exportador lleve a cabo los trámites de despacho de mercancías.
- Carta de instrucciones al agente aduanal. Es el documento con el que bajo protesta de decir verdad, girará las instrucciones al agente aduanal para realizar el despacho aduanero de la exportación.
- Documentos de cumplimiento de regulaciones no arancelarias. Deben cumplirse las regulaciones no arancelarias tanto en México como en el país destino. Estas regulaciones pueden ser:
  - Certificado fitosanitario o zoosanitario. Se requiere para la exportación de productos forestales de origen vegetal, o productos y subproductos de origen animal.
  - Certificado sanitario o de Libre Venta. Se requiere para la exportación de bebidas, alimentos preparados, elaborados o enlatados, medicamentos, productos de belleza como cosméticos o perfumes, así como productos derivados de la sangre humana.
  - Certificado (CITES) o autorización de exportación. Es necesario para productos de especies en peligro de extinción y materiales o residuos peligrosos, que son regulados por parte de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos naturales.



- Póliza o certificado de seguro de transporte y mercancía.
- Empaque y embalaje. El empaque tiene como finalidad preservar el artículo y facilitar su entrega, y el embalaje facilitar su manejo. Es necesario tomar en cuenta las regulaciones de México y del país importador. Por ejemplo, el marcado de País de origen para identificar el origen de los productos, como el logotipo “Hecho en México”.
- Seguimiento y cobro. El exportador debe seguir el proceso hasta asegurar la entrega de la mercancía y el cobro de esta.

### **3.3.4 Consolidación exportadora**

La empresa debe tener una estrategia competitiva, basada en la medición y la evaluación de los factores internos y externos para lograr mantenerse en el mercado exportador:

- Calidad del servicio post-venta.
- Análisis de posición en el mercado.
- Detección de nuevas oportunidades y amenazas.
- Evaluación de alianzas comerciales.
- Diversificación de clientes.
- Monitoreo continuo y retroalimentación del comportamiento del mercado.
- Ajustes a las operaciones internas de la empresa.
- Ajustes al proceso general.

DIAGRAMA 5. PROCESO DE EXPORTACION EN MEXICO<sup>33</sup>



<sup>33</sup> Secretaría de Economía (SE), El Proceso de Exportación en México, Secretaría de Economía, Sistema Nacional de Orientación al Exportador, México. 2010, Folleto 1 pp.

### 3.4 Distribución y entrega de exportación de la empresa

La distribución para exportación de la empresa también se realiza de manera indirecta, es decir, participan intermediarios tales como transportistas, 3PL's, almacenistas, agentes aduanales, distribuidores, etc.

El proceso de exportación en la empresa se conforma de 13 de pasos que se detallan a continuación y que para efectos de su integración al Sistema de Administración de la Calidad se desarrollaron en la "Instrucción de trabajo de Distribución y Entrega Exportación" (Anexo 1):

1. Recepción de la orden de compra (pedido). El área de Atención al Cliente (Exportación) recibe las órdenes de compra (pedidos) o bien una llamada telefónica de parte de los clientes para solicitar mercancía y canaliza la solicitud a la Coordinación de Exportaciones.

La Coordinación de Exportaciones elabora el "Pedido de Mercancía".

2. Gestión del pedido con Crédito y Cobranza para su aprobación. La Coordinación de Exportaciones envía el pedido al analista de cobranza para su aprobación de acuerdo con la instrucción de trabajo "Crédito y Cobranza CEDIS" y de acuerdo a las condiciones de pago acordadas (forma de pago, días de crédito, etc.). Si el pedido es rechazado el analista de cobranza contacta al cliente para arreglar el motivo, ya sea adeudo pendiente o diferencia de precio. Una vez solucionado libera el pedido e informa a la Coordinación de Exportaciones para que continúe el proceso.

3. Determinación del tipo de envío (reservación del barco u otro medio de transporte). La Coordinación de Exportaciones determina de acuerdo a la orden de compra si será envío marítimo o terrestre y la fecha de entrega. Si el envío es terrestre se procede con la gestión del pedido con crédito y cobranza para posteriormente hacer la solicitud y programación de equipos de transporte. Si el envío es marítimo se realiza la reserva del barco:

Se solicita vía correo electrónico la reserva del barco (*booking*) al cliente o al prestador de servicios (re expedidora o *forwarder*) que el cliente indique. La reservación debe especificar:

1. Nombre del cliente
2. Consignatario (en su caso)

3. Número y tipo de contenedores que se requieren
4. Nombre del barco
5. En el caso de las navieras que así lo solicitan la fecha de posesión del contenedor

El cliente o prestador de servicios envía por correo electrónico la reservación lista que debe contener los siguientes datos:

1. Nombre del cliente
2. Nombre del barco
3. Número de viaje del barco
4. Naviera
5. No. De reservación
6. Cantidad y tipo de contenedores
7. Cierre de documentación. Fecha límite para la realización de los trámites aduanales.
8. Cierre de despacho. Fecha límite para que la mercancía esté embarcada.

4. Verificación de existencia de mercancía. La Coordinación de Exportaciones verifica las existencias de producto terminado en el sistema SAP o en el registro de "Reporte de Control de Inventarios de Producto Terminado", también llamado "Reporte de Existencias de Producto Terminado y Líquidos", si hay existencias del producto, se captura el pedido, se programa la carga, se elabora la "Orden de Entrega de Mercancía" y se realiza la programación de los equipos de transporte, si no se encuentra producto en existencia, la Gerencia de Almacenes y Programación de la Producción o quien esta asigne programa la producción conforme al "Programa de Producción", como se indica en la instrucción de trabajo de "Programación y Control de la Producción".

5. Programación de carga. La Coordinación de Exportaciones define la fecha y lugar de carga de acuerdo a la fecha de entrega solicitada por el cliente.

6. Captura del pedido en SAP. La Coordinación de Exportaciones procede a la captura del pedido en el sistema (SAP) ya que fue aprobado por el analista de cobranza y verificadas las existencias.

7. Orden de entrega de mercancía. La Gerencia de Trafico o quien esta asigne genera la "Orden de Entrega de Mercancía" la cual verifica con el "Pedido de Mercancía" y la "Carta Instructiva de Tráfico" y las entrega a la Coordinación de Almacén de Producto Terminado para el embarque de la mercancía.

Finalmente la Gerencia de Tráfico verifica que coincida la cantidad a embarcar contra la cantidad solicitada en el "Pedido de Mercancía" (IT-7-LOG-05-R01).

8. Solicitud y programación de equipos de transporte. La Coordinación de Exportaciones selecciona el tipo de equipo de transporte tomando en cuenta la cantidad de producto a embarcar.

Se le solicita al transportista vía telefónica el equipo de transportación requerido y se formaliza enviando la "Solicitud de servicios" vía electrónica en la que se especifica:

1. Lugar y fecha de carga
2. Nombre del cliente
3. Consignatario (en su caso)
4. Cantidad y tipo de contenedores
5. Si es envío marítimo:
  - Nombre del barco
  - No. De reserva (booking)
6. Fecha de cierre de despacho

Los parámetros en tiempo de los destinos a distribuir el producto está especificado en la "Tabla de Tiempos de Entrega de Mercancía (Producto)".

Si no se cumple con los tiempos de entrega, la Gerencia de Tráfico en SASIL planta, toma las acciones correctivas y preventivas necesarias de acuerdo al procedimiento general de "Acciones Correctivas y Preventivas " y se procede a la reprogramación de entrega:

La Coordinación de Exportaciones informa al cliente que la mercancía no va a salir en el tiempo acordado y las causas. Se coordina con el forwarder la programación para la siguiente salida disponible. El forwarder envía la rectificación de booking. Se le informa al cliente la nueva fecha de salida y entrega.

9. Facturación y carga. El día de carga se realiza la facturación, de acuerdo a la instrucción de trabajo "Facturación". El transportista se presenta en el lugar y fecha de carga asignados y procede a la carga de acuerdo a la orden de entrega de la mercancía.

10. Envío y entrega de mercancía. Una vez cargada la mercancía se entregan a las siguientes áreas copias de la "Factura":

- Gerencia de Tesorería, 1 copia.
- Gerencia de Tráfico, 1 copia.
- Transportista, 5 copias: una es retenida en vigilancia para validar la salida de la mercancía, otra sirve como acuse de recibo, otra es para el agente aduanal y las otras dos para el cliente junto con la mercancía ó producto.

La Coordinación de Almacén de Producto Terminado o quien esta asigne revisa el Estado Físico de Cajas, para verificar las condiciones de las mismas y lo evidencia en la “Orden de Entrega de Mercancía”.

Si se detecta algún contenedor dañado se reporta a la naviera para que se realice un cambio físico, el cual puede tardar de 1 a 2 días.

11. Envío de documentos. Una vez cargada la mercancía y antes de que llegue a la Aduana se deberán enviar los siguientes documentos al agente aduanal y al cliente:

1. Carta Instructiva de despacho.
2. Certificado de peso (descripción de los productos)
3. Factura

12. Trámite aduanal. El transportista entrega los contenedores en la aduana y la copia de la factura al agente aduanal, el cual le sella de recibo su copia de la factura.

El agente aduanal rastrea los contenedores por medio del sistema de la aduana y ya que los localiza presenta la documentación para el despacho de la mercancía:

1. Factura
2. Carta instructiva
3. Certificado de peso (Anexo 2)
4. Pedimento

Si todos los documentos están en orden la mercancía es liberada:

Vía terrestre: la mercancía sigue su trayecto al destino.

Vía marítima: el agente aduanal revisa que aparezca en las listas de carga y los contenedores son colocados en el barco y verifica en el sistema que ya aparezcan embarcados.

Confirmada la embarcación de los contenedores, se envía la documentación original al cliente:

1. Factura
2. Lista de empaque
3. Certificado de peso (Anexo 2)
4. Certificado de origen
5. Certificado de calidad y análisis
6. Hojas de seguridad del producto
7. Fichas de calidad del producto, en caso de que hayan sido solicitadas

13. Aseguramiento de la entrega de la mercancía:

Transportista: Una vez que el transportista regresa de haber entregado la mercancía en los destinos especificados (de acuerdo al INCOTERM pactado), entrega el acuse de recibo (copia fiel) con la firma de recibido del agente aduanal, sello o reporte y la guía del propio transportista, a la Gerencia de Tráfico o quien esta asigne.

Finalmente la Gerencia de Tráfico recibe el acuse de recibo y la guía de parte del transportista en horarios definidos (Lunes y Jueves de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.) y le da el "Visto Bueno" regresando dicha documentación al propio transportista la cual la presenta en la recepción de la Organización en el día especificado, recibiendo dicho transportista un contra recibo de parte de la recepcionista, la cual pasa la documentación a la Gerencia de Tesorería para iniciar el cobro de la "Factura".

Con la finalidad de verificar y asegurar la correcta entrega y seguimiento del producto o mercancía, Gerencia de Tráfico inspecciona las entregas de acuerdo al "Master".

Agente aduanal: el agente aduanal envía por paquetería su factura por los servicios prestados junto con los comprobantes de los gastos generados y los pedimentos sellados a la Coordinación de Exportaciones, la cual pasa la documentación a la Gerencia de Tesorería para iniciar el cobro de la "Factura".

La Coordinación de Exportaciones confirma con el cliente la recepción de la mercancía, de acuerdo a los tiempos de tránsito, y notifica a la Gerencia de Tesorería para la gestión del pago en su caso.

# Anexo 1: Instrucción de trabajo distribución y entrega exportación

PG-4-CAL-01-R01

	Sistema de Administración de la Calidad TIPO: SAC Nivel 3	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07

Documento Nuevo  Documento en Cambios  Documento Vigente

### CONTROL DE MODIFICACIONES Y REVISIONES

No.	Pág.	Decía	Dice	Motivo del Cambio	Firmas de solicitud y de autorización	Fecha

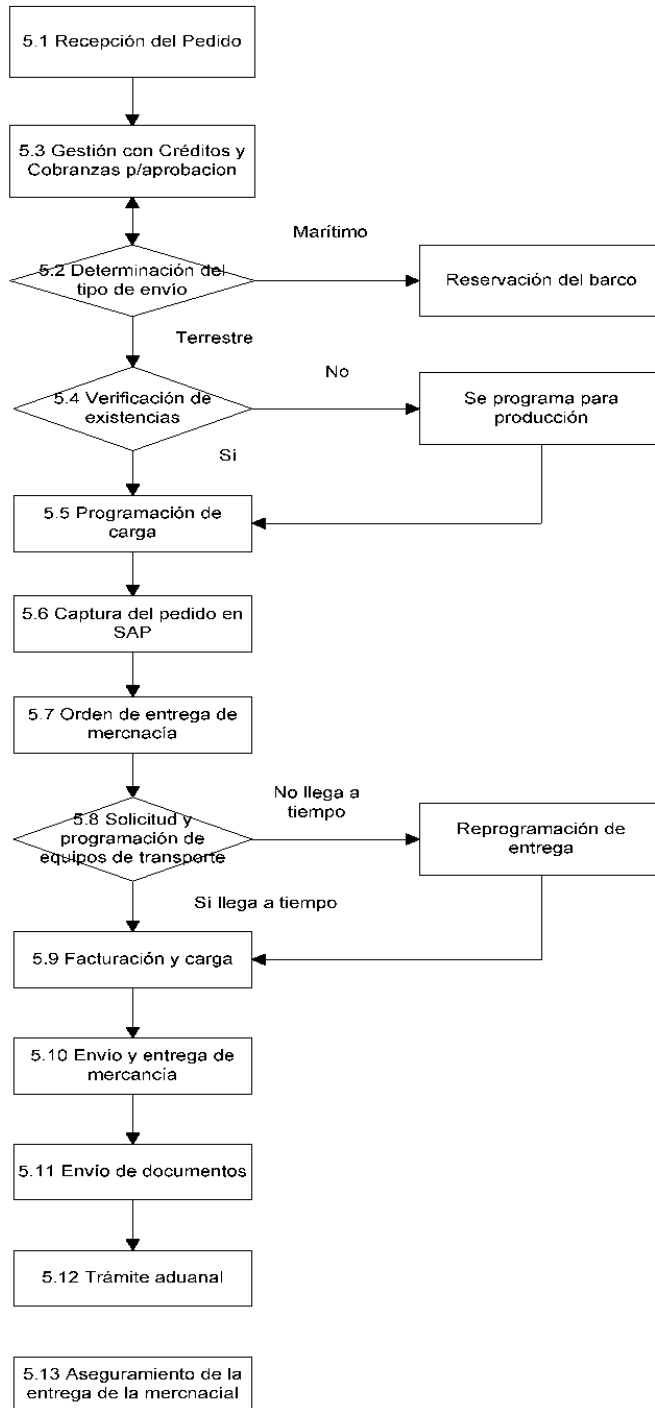
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Gerencia de Tráfico	Dirección de Logística	Dirección General

REVISIÓN No.: 0  
VIGENTE A PARTIR DEL:

Página 1 de 9



	Sistema de Administración de la Calidad TIPO: SAC Nivel 3	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07



REVISIÓN No.: 0  
VIGENTE A PARTIR DEL:

Página 2 de 9

	<i>Sistema de Administración de la Calidad</i> TIPO: SAC Nivel 3	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07

### 1.0 OBJETIVO:

Contar con una instrucción de trabajo que nos permita realizar y controlar las operaciones de distribución, logística y entrega de productos de exportación, con el servicio y calidad requeridos por los clientes y cumpliendo con los criterios y políticas de calidad de la Organización de acuerdo a lo establecido en su Sistema de Administración de la Calidad (SAC).

### 2.0 ALCANCE:

Esta instrucción de trabajo aplica desde que se genera el pedido y se hacen las gestiones de crédito y cobranza para la aprobación del mismo, pasando por la selección y contratación del equipo de transporte, así como la gestión aduanal hasta el envío del producto vía marítima o terrestre y el aseguramiento de la entrega de la mercancía a su destino final, además de la recepción del acuse de entrega de la mercancía.

### 3.0 RESPONSABILIDAD:

Es responsabilidad de la Dirección de Logística a través de la Coordinación de Exportaciones, asegurar que se cumpla con la presente instrucción de trabajo de tal forma que la logística de distribución, tráfico y entrega cumpla con la calidad requerida por los clientes de exportación.

### 4.0 DEFINICIONES:

**Cliente de exportación:** es aquel cliente que se encuentra localizado fuera del país y se le tiene que proporcionar un producto y/o servicio, a través de una transacción comercial y además se le realiza una facturación como resultado de la venta del producto.

### 5.0 INSTRUCCIÓN DE TRABAJO:

La presente instrucción de trabajo aplica para la logística en la distribución, el tráfico y la entrega de los productos que produce SASIL para los clientes de exportación.

#### 5.1 RECEPCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA (PEDIDO).

El área de Atención al Cliente (Exportación) recibe las órdenes de compra (pedidos) o bien una llamada telefónica de parte de los clientes para solicitar mercancía y canaliza la solicitud a la Coordinación de Exportaciones.

La Coordinación de Exportaciones elabora el "Pedido de Mercancía" (IT-7-LOG-05-R01).

#### 5.2 GESTIÓN DEL PEDIDO CON CRÉDITO Y COBRANZA PARA SU APROBACIÓN.

La Coordinación de Exportaciones envía el pedido al analista de cobranza para su aprobación de acuerdo con la instrucción de trabajo "Crédito y Cobranza CEDIS" (IT-7-GER-04). Si el pedido es rechazado el analista de cobranza contacta al cliente para arreglar el motivo, ya sea adeudo pendiente o diferencia de precio. Una vez solucionado libera el pedido e informa a la Coordinación de Exportaciones para que continúe el proceso.

	<i>Sistema de Administración de la Calidad</i> TIPO: SAC Nivel 3	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07

### 5.3 DETERMINACION DE TIPO DE ENVÍO (RESERVACION DEL BARCO).

La Coordinación de Exportaciones determina de acuerdo a la orden de compra si será envío marítimo o terrestre y la fecha de entrega. Si el envío es marítimo se realiza la reserva del barco:

Se solicita vía correo electrónico la reserva del barco (booking) al cliente o al prestador de servicios (re expedidora o forwarder) que el cliente indique. La reservación debe especificar:

1. Nombre del cliente
2. Consignatario (en su caso)
3. Número y tipo de contenedores que se requieren
4. Nombre del barco
5. En el caso de las navieras que así lo solicitan la fecha de posesión del contenedor

El cliente o prestador de servicios envía por correo electrónico la reservación lista, la cual debe contener los siguientes datos:

1. Nombre del cliente
2. Nombre del barco
3. Número de viaje del barco
4. Naviera
5. No. De reservación
6. Cantidad y tipo de contenedores
7. Cierre de documentación. Fecha límite para la realización de los trámites aduanales.
8. Cierre de despacho. Fecha límite para que la mercancía esté embarcada.

### 5.4 VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE MERCANCÍA.

La Coordinación de Exportaciones verifica las existencias de producto terminado en el sistema SAP o en el registro de "Reporte de Control de Inventarios de Producto Terminado" (IT-7-LOG-03-R06), también llamado "Reporte de Existencias de Producto Terminado y Líquidos", si hay existencias del producto, se programa la carga, se captura el pedido, se elabora la "Orden de Entrega de Mercancía" (IT-7-LOG-05-R05) y se realiza la programación de los equipos de transporte, si no se encuentra producto en existencia, la Gerencia de

	<i>Sistema de Administración de la Calidad</i> TIPO: SAC Nivel 3	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07

Almacenes y Programación de la Producción o quien esta asigne programa la producción conforme al "Programa de Producción" (IT-7-LOG-04-R02), como se indica en la instrucción de trabajo de "Programación y Control de la Producción" (IT-7-LOG-04).

#### **5.5 PROGRAMACION DE CARGA.**

La Coordinación de Exportaciones define la fecha y lugar de carga de acuerdo a la fecha de entrega solicitada por el cliente.

#### **5.6 CAPTURA DE PEDIDO EN EL SISTEMA SAP.**

La Coordinación de Exportaciones procede a la captura del pedido en el sistema (SAP) ya que fue aprobado por el analista de cobranza y verificadas las existencias.

#### **5.7 ORDEN DE ENTREGA DE MERCANCÍA.**

La Gerencia de Trafico o quien esta asigne genera la "Orden de Entrega de Mercancía" (IT-5-LOG-05-R05) la cual verifica con el "Pedido de Mercancía" (IT-7-LOG-05-R01) y la "Carta Instructiva" (IT-7-LOG-05-R03) y las entrega a la Coordinación de Almacén de Producto Terminado para el embarque de la mercancía.

Finalmente la Gerencia de Tráfico verifica que coincida la cantidad a embarcar contra la cantidad solicitada en el "Pedido de Mercancía" (IT-7-LOG-05-R01).

#### **5.8 SOLICITUD Y PROGRAMACIÓN DE EQUIPOS DE TRANSPORTE**

La Coordinación de Exportaciones selecciona de equipo de transporte tomando en cuenta la cantidad de producto a embarcar.

Se le solicita al transportista vía telefónica el equipo de transportación requerido y se formaliza enviando la solicitud vía electrónica en la que se especifica:

1. Lugar y fecha de carga
2. Nombre del cliente
3. Consignatario (en su caso)
4. Cantidad y tipo de contenedores
5. Si es envío marítimo:
  - Nombre del barco
  - No. De reserva (booking)
6. Fecha de cierre de despacho

	<i>Sistema de Administración de la Calidad</i> TIPO: SAC Nivel 3	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07

Los parámetros en tiempo de los destinos a distribuir el producto está especificado en la "Tabla de Tiempos de Entrega de Mercancía (Producto)" (IT-7-LOG-05-R07).

Si no se cumple con los tiempos de entrega, la Gerencia de Tráfico en SASIL planta, toma las acciones correctivas y preventivas necesarias de acuerdo al procedimiento general de "Acciones Correctivas y Preventivas " (PG-8-CAL-03) y se procede a la reprogramación de entrega:

La Coordinación de Exportaciones informa al cliente que la mercancía no va a salir en el tiempo acordado y las causas.

Se coordina con el forwarder la programación para la siguiente salida disponible.

El forwarder envía la rectificación de booking.

Se le informa al cliente la nueva fecha de salida y entrega.

#### **5.9 FACTURACIÓN Y CARGA.**

El día de carga se realiza la facturación, de acuerdo a la instrucción de trabajo "Facturación" (IT-7-LOG-06).

El transportista se presenta en el lugar y fecha de carga asignados y procede a la carga de acuerdo a la orden de entrega de la mercancía.

#### **5.10 ENVÍO Y ENTREGA DE MERCANCÍA.**

Una vez cargada la mercancía se entregan las siguientes copias de la "Factura" (IT-7-LOG-06-R01):

- 1 a la Gerencia de Tesorería,
- 1 a la Gerencia de Tráfico
- 4 al transportista: 1 es retenida en vigilancia para validar la salida de la mercancía, 1 para acuse de recibo, 1 para el agente aduanal y las otras 2 para el cliente junto con la mercancía ó producto.

La Coordinación de Almacén de Producto Terminado o quien esta asigne revisa el Estado Físico de Cajas, para verificar las condiciones de las mismas y lo evidencia en la "Orden de Entrega de Mercancía" (IT-7-LOG-05-R05).

Si se detecta algún contenedor dañado se reporta a la naviera para que se realice un cambio físico, el cual puede tardar de 1 a 2 días.

#### **5.11 ENVÍO DE DOCUMENTOS.**

Una vez cargada la mercancía y antes de que llegue a la Aduana se deberán enviar los siguientes documentos al agente aduanal y al cliente:

1. Carta instructiva de despacho.
2. Certificado de peso (descripción de los productos) (IT-7-LOG-07-R01)
3. "Factura" (IT-7-LOG-06-R01)

	<i>Sistema de Administración de la Calidad</i> TIPO: SAC Nivel 3	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07

### 5.12 TRAMITE ADUANAL.

El transportista entrega los contenedores en la aduana y la copia de la factura al agente aduanal, el cual le sella de recibo su copia de la factura y realiza el trámite aduanal.

Si todos los documentos están en orden la Aduana libera la mercancía y genera el pedimento:

Vía terrestre: la mercancía sigue su trayecto al destino.

Vía marítima: el agente aduanal revisa que aparezca en las listas de carga y los contenedores son colocados en el barco. El agente aduanal revisa en el sistema que ya aparezcan embarcados. La naviera genera el conocimiento de embarque o B/L (Bill of Lading) y lo envía a la Coordinación de Exportaciones para su revisión y autorización, en caso de que exista algún error deben realizarse las correcciones para que esté listo antes de que el barco salga de puerto mexicano.

Confirmada la embarcación de los contenedores, se envía la documentación original al cliente:

1. "Factura" (IT-7-LOG-06-R01)
2. Lista de empaque
3. Certificado de peso
4. Certificado de origen
5. Certificado de calidad y análisis
6. Hojas de seguridad del producto
7. Fichas de calidad del producto, en caso de que hayan sido solicitadas

### 5.13 ASEGURAMIENTO DE LA ENTREGA DE LA MERCANCÍA O PRODUCTO.

Transportista: Una vez que el transportista regresa de haber entregado la mercancía en los destinos especificados (de acuerdo al INCOTERM pactado), entrega el acuse de recibo (copia fiel) con la firma de recibido del agente aduanal, sello o reporte y la guía del propio transportista, a la Gerencia de Tráfico o quien esta asigne.

Finalmente la Gerencia de Tráfico recibe el acuse de recibo y la guía de parte del transportista en horarios definidos (Lunes y Jueves de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.) y le da el "Visto Bueno" regresando dicha documentación al propio transportista la cual la presenta en la recepción de la Organización en el día especificado, recibiendo dicho transportista un contra recibo de parte de la recepcionista, la cual pasa la documentación a la Gerencia de Tesorería para iniciar el cobro de la "Factura" (IT-7-LOG-06-R01).

Con la finalidad de verificar y asegurar la correcta entrega y seguimiento del producto o mercancía, Gerencia de Tráfico inspecciona las entregas de acuerdo al "Master" (IT-5-LOG-05-R08).

Agente aduanal: el agente aduanal envía por paquetería su factura por los servicios prestados junto con los comprobantes de los gastos generados y los pedimentos sellados a la Coordinación

	<i>Sistema de Administración de la Calidad</i> TIPO: <i>SAC Nivel 3</i>	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA</b> <b>EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07

de Exportaciones, la cual pasa la documentación a la Gerencia de Tesorería para iniciar el cobro de la "Factura" (IT-7-LOG-06-R01).

La Coordinación de Exportaciones confirma con el cliente la recepción de la mercancía, de acuerdo a los tiempos de tránsito, y notifica a la Gerencia de Tesorería para la gestión del pago.

 <b>SASIL</b> <small>DETERGENTES Y JABONES SASIL S.A. DE C.V.</small>	Sistema de Administración de la Calidad TIPO: SAC Nivel 3	REVISIÓN No.: 0
	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	VIGENTE A PARTIR DEL:
	<b>DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA EXPORTACION</b>	CÓDIGO: IT-7-LOG-07

**6.0 REGISTROS.**

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
IT-7-LOG-07-R01	Certificado de peso	Coordinación de Exportaciones	1 año

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Gerencia de Calidad, N.L., México, Enero 2012.



## Anexo 2: Certificado de peso

IT-7-LOG-07-R01

**DETERGENTES Y JABONES SASIL, S.A. DE C.V.**



### CERTIFICADO DE PESO

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

LISTA DE CONTENEDORES ENVIADOS A: \_\_\_\_\_

CANTIDAD

FACTURA	CONTENEDOR	SELLO	PRODUCTO	UNIDADES	PESO NETO	PESO BRUTO

TOTAL : 0.00 0.00 0.00

CLIENTE: \_\_\_\_\_  
 CONSIGNATARIO: \_\_\_\_\_  
 BARCO: \_\_\_\_\_  
 ETA: \_\_\_\_\_  
 BOOKING: \_\_\_\_\_

REVISION No. 0  
 VIGENTE A PARTIR DEL:

Fuente: Elaboración propia con base en información enviada por Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Coordinación de Exportaciones, N.L., México, Enero 2012.

## CONCLUSIONES

La empresa Detergentes y Jabones Sasil es una empresa dedicada a la fabricación, comercialización y distribución de productos de limpieza, tales como detergente en polvo, jabón de lavandería, limpiadores multiusos, etc., cuenta con 3 plantas de producción (polvos, líquidos y jabón), y 7 centros de distribución (Monterrey, D.F., Guadalajara, Xalapa, Culiacán y Tijuana), logrando una capacidad instalada de 9,500tm mensuales y una participación en el mercado promedio del 3.5%.

En el actual proceso de Globalización las empresas enfrentan nuevos retos, tales como ampliar sus exportaciones y modernizar en su infraestructura para lograr un desarrollo sustentable. Este es el caso de Sasil, que durante las últimas dos décadas ha enfocado sus esfuerzos en modernizar sus instalaciones y procesos e incrementar sus ventas al extranjero.

En el esfuerzo de aumentar su participación en el mercado internacional, los gobiernos procuraron incentivar a las empresas para que comenzaran a exportar o aumentaran sus exportaciones, es así como Detergentes y Jabones Sasil comenzó a exportar en 1996, aprovechando los beneficios fiscales del Programa de Importación Temporal (PITEX) en 1999, con el objetivo de desarrollar e incrementar sus exportaciones.

Este desarrollo se vió favorecido en el año de 2010 por un factor externo, la Ley de Fosfatos de Puerto Rico, ya que los detergentes de Sasil sí cumplían con esta Ley y otros productos en el mercado no, detonando un incremento de clientes y ventas para la empresa.

Así pues, los países, las empresas y las sociedades han buscado una mayor participación en el mercado internacional y el progreso ligado a la preservación del medio ambiente, invirtiendo en mejoras, actualizando sus marcos jurídicos y apegándose a normas y estándares internacionales creados para estos fines, tales como las certificaciones de la *International Organization for Standardization* (ISO).

Esta organización se encarga de elaborar principalmente Normas Internacionales que en su mayoría proveen requerimientos o dan orientación sobre buenas prácticas de gestión, y las que han alcanzado un estatus global son ISO 14001:2004 de Gestión ambiental e ISO 9001:2008 Gestión de calidad.

La empresa Detergentes y Jabones Sasil incluyó dentro de las mejoras realizadas en la década pasada el proyecto de integración al Sistema de Administración de la Calidad, obteniendo la certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 en el año 2003. Sin embargo, el proceso de exportación no fue incluido en esta certificación y ante el importante desarrollo que ha tenido esta área se consideró necesario integrarlo.

El proceso actual de exportaciones en la empresa Detergentes y Jabones Sasil es en ciertas partes informal o empírico, es decir, no se encuentra documentado y no se realiza de manera ordenada y sistemática, sino respondiendo a las circunstancias que se vayan presentado, por lo que como parte de esta investigación se documentó y complementó para lograr un proceso formal, que permita mejorar la operación del área de exportaciones y así lograr una reducción de costos e incremento de la rentabilidad.

Se tomaron como base los elementos que ya existían del proceso, los cuales fueron revisados, actualizados y complementados para lograr la “Instrucción de Trabajo de Distribución y Entrega de Exportación”, la cual fue sometida a autorización del área de calidad y autorizada para su implementación, de manera que en la próxima certificación esté 100% integrada.

Como profesional del campo de las relaciones internacionales y en el interés de desarrollarme en el área del comercio internacional, además de poder aportar un elemento que ayude a incrementar la eficiencia y el servicio del área de exportaciones de la empresa, fue una oportunidad muy importante poder investigar y conocer el proceso de exportación de la empresa y desarrollar este proceso para su integración al Sistema de Administración de la Calidad.

Finalmente, para cerrar este espacio quiero comentar un aspecto que destacó durante la revisión con mi asesora, que es la participación de la empresa en el contexto internacional, que deja ver las formas actuales de hacer diplomacia económica y la clara perspectiva de México de ofrecer un contexto de acciones económicas y de negocios en el que Detergentes y Jabones Sasil puede ser un ejemplo para que otras empresas incursionen en las exportaciones con la finalidad de consolidar el comercio exterior y hacer de México un país con una presencia internacional más sólida y así poder conseguir uno de los retos más importantes de la política económica exterior, que es una balanza de pagos positiva.

## BIBLIOGRAFIA

Almanaque Mundial 2012, Ed. Televisa, México, ed. 58, 2012, pp. 608.

Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V. Inducción empleados 2010. Recursos Humanos. Monterrey, N.L. Enero 2010, 44pp.

Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo “Proceso de Sulfonación y neutralización” ISO 9001:2008, Departamento de Calidad. Monterrey, N.L. 1º de junio 2010, Carpeta no. 12, pp. 1-49.

Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo “Proceso de secado” ISO 9001:2008, Departamento de Calidad. Monterrey, N.L. 1º de junio 2010. Carpeta no. 12, pp. 1-24.

Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Instrucción de Trabajo “Proceso de envasado y empaque” ISO 9001:2008, Departamento de Calidad. Monterrey, N.L. 1º de junio 2010. Carpeta no. 12, pp. 1-9.

Detergentes y Jabones Sasil, S.A. de C.V., Procedimiento General “Control de documentos y datos” ISO 9001:2008, Sistema de Administración de la Calidad, Departamento de Calidad, Monterrey, N.L. 1º de junio 2010. 12pp.

Ley Aduanera, Art. 36, Diario Oficial de la Federación 15 de diciembre de 1995, Última reforma publicada DOF 02-02-2006.

Villanueva Rivas, César, Imagen y Presencia de México en el Mundo, Revista Mexicana de Política Exterior, Publicación Cuatrimestral, #96, Octubre 2012, Instituto Matías Romero, SRE, p.7.

## CIBEROGRAFÍA

Asamblea Legislativa de Puerto Rico, Ley de Control de Fosfatos en Detergentes, Puerto Rico, 2009, 4pp, Texto original:  
[www.senadopr.us/Eventos%20Legislativos/ps0878.PDF](http://www.senadopr.us/Eventos%20Legislativos/ps0878.PDF)  
Consultado el 16 de febrero de 2011.

Descalzi, Jorge, Industrias II 7218 (Apuntes) - Sulfonación, Departamento Ingeniería Industrial, FIUBA (Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires), Argentina, 2007, p.1. Texto original:  
[http://materias.fi.uba.ar/7218/SULFONACION\\_APUNTE\\_Def\\_2007.pdf](http://materias.fi.uba.ar/7218/SULFONACION_APUNTE_Def_2007.pdf)  
Consultado el 10 de abril de 2011.

Desmet Ballestra S.p.A., About us. Texto original:  
<http://www.desmetballestradsc.com/aboutus.html>  
Consultado el 14 de abril de 2012

*International Organization of Standardization (ISO), Implementing and maintaining a QMS based on ISO 9001 standard*. Texto original:  
[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards/quality\\_management/iso\\_9000\\_selection\\_and\\_use/implementing\\_and\\_maintaining\\_a\\_quality\\_management\\_system.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/iso_9000_selection_and_use/implementing_and_maintaining_a_quality_management_system.htm)  
Consultado el 16 de febrero de 2011.

*International Organization of Standardization (ISO), Discover ISO*. Texto original:  
[http://www.iso.org/iso/about/discover-iso\\_isos-name.htm](http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm)  
Consultado el 16 de febrero de 2011.

*International Organization of Standardization (ISO), ISO members*. Texto original:  
[http://www.iso.org/iso/about/structure/members\\_categories.htm](http://www.iso.org/iso/about/structure/members_categories.htm)  
Consultado el 16 de febrero de 2011.

*International Organization of Standardization (ISO), Management and leadership standards*. Texto original:  
[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_and\\_leadership\\_standards.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards.htm)  
Consultado el 16 de febrero de 2011.

*International Organization of Standardization (ISO), The ISO timeline*. Texto original:  
[http://www.iso.org/iso/about/the\\_iso\\_story/iso\\_story\\_timeline.htm](http://www.iso.org/iso/about/the_iso_story/iso_story_timeline.htm)

Consultado el 16 de febrero de 2011.

Latimer, Jack, *Friendship among equals: recollections from ISO's first fifty years*, International Organization of Standardization (ISO), Central Secretariat, Geneva, Switzerland, 1997, 94 pp. Texto original:

[http://www.iso.org/iso/about/the\\_iso\\_story/friendship\\_equals.htm](http://www.iso.org/iso/about/the_iso_story/friendship_equals.htm)

Consultado el 16 de febrero de 2011

Manrique, Eduardo, *Tensoactivos y Auxiliares*, ARTISAM SRL, Perú, p.2. Texto original:

<http://www.artisam.org/descargas/pdf/TENSOACTIVOS%20PARTE2.pdf>

Consultado el 17 de marzo de 2011.

Real Academia Española, *Diccionario de la lengua española*, ed. 22, 2001. Texto original:

[http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cultura](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cultura).

Secretaría de Economía (SE). *El Proceso de Exportación en México*. Secretaría de Economía. Sistema Nacional de Orientación al Exportador. México. 2010. Folleto 1 pp., disponible en:

[http://www.economia.gob.mx/swb/es/economia/p\\_cpyme\\_snoe\\_moe](http://www.economia.gob.mx/swb/es/economia/p_cpyme_snoe_moe)

Consultado el 17 de marzo de 2011.

Secretaría de Economía (SE). *Guía Avanzada de orientación al Exportador 2010*. Secretaría de Economía. Sistema Nacional de Orientación al Exportador. México. 2010. 9 pp., disponible en:

[http://www.contactopyme.gob.mx/cpyme/archivos/dgoe/Guia\\_Avanzada\\_Exportar.pdf](http://www.contactopyme.gob.mx/cpyme/archivos/dgoe/Guia_Avanzada_Exportar.pdf)

Consultado el 17 de marzo de 2011.

Secretaría de Economía (SE). *Guía Práctica para Exportar 2010*. Secretaría de Economía. Sistema Nacional de Orientación al Exportador. México. 2010. 27 pp., disponible en:

[http://www.contactopyme.gob.mx/cpyme/archivos/dgoe/Guia\\_Practica\\_Exportar.pdf](http://www.contactopyme.gob.mx/cpyme/archivos/dgoe/Guia_Practica_Exportar.pdf)

Consultado el 17 de marzo de 2011.

*The Soap and Detergent Association*, *Soaps and Detergents*, 1994, Washington, DC, 2<sup>nd</sup> Edition, 33pp. Texto original:

<http://www.cleaninginstitute.org/assets/1/AssetManager/SoapsandDetergentsBook.pdf>

Consultado el 16 de febrero de 2011.