

**MANEJO Y GESTION DE TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE
MERCANCÍAS BAJO CUSTODIA Y CONTROL ADUANERO EN LA
ALMACENADORA DE MERCANCÍAS DEL GRUPO ANDINO ALANDINO LTDA**

ROBERTH MILTON TACAN CHAMORRO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2006**

**MANEJO Y GESTION DE TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE
MERCANCÍAS BAJO CUSTODIA Y CONTROL ADUANERO EN LA
ALMACENADORA DE MERCANCÍAS DEL GRUPO ANDINO ALANDINO LTDA**

ROBERTH MILTON TACAN CHAMORRO

**Trabajo presentado como requisito para optar el título de profesional en
comercio internacional y mercadeo**

Asesor:

YHANCY CORAL

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2006**

“Las ideas y conclusiones expresadas en este trabajo son responsabilidad exclusiva de los autores”

Artículo 1 del acuerdo No. 234 del 11 de octubre de 1996, emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

YHANCY CORAL
Asesor

GUIDO PANTOJA
Jurado

SILVIO RAMOS
Jurado

San Juan de Pasto, octubre de 2006

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por darme siempre luz y sabiduría para distinguir la diferencia y valor para cambiar lo que sí se puede cambiar.

Con afecto y gratitud a mis padres, especialmente a mi madre, Blanca Cecilia Chamorro, por su apoyo permanente e incondicional, por su paciencia y comprensión, gracias a lo cual pude dedicar largas horas a la elaboración del presente trabajo.

AGRADECIMIENTOS

La culminación de este trabajo teórico práctico iniciado desde el 5 de diciembre de 2005 al 16 de junio de 2006, en el área de manejo y gestión de transporte y almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero en la Almacenadora de mercancías del Grupo Andino Alandino Ltda ampliando el ámbito de su cobertura hacia el área de Distribución Física Internacional (DFI) y con el enfoque de la gestión logística.

El núcleo del trabajo realizado se basa en el gran deseo, anhelo y admiración de que algún día tenía que llegar a conocer y poder realizar mi pasantía en el Gran Grupo Empresarial Coralsa, cuando en ese entonces iniciaba mis primeros semestres de estudio en la universidad y particularmente obtener el título de Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo.

Por lo anterior este trabajo ha sido posible gracias a la sinergia de esfuerzos con los que han contribuido varias empresas y personas sin las cuales no hubiera sido posible llevar a feliz término esta tarea.

Deseo expresar mi profundo agradecimiento y admiración al Grupo Coralsa en especial a la empresa Alandino Ltda y su presidente Oscar Coral, igualmente al señor José Luis Arrieta, Gerente General del Grupo Coralsa por su apoyo al facilitarme información e infraestructura física para la realización del presente trabajo. De la misma manera a la sociedad de Intermediación Aduanera SIA Adalberto Coral Martínez.

Mis agradecimientos a la Universidad de Nariño, a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, al programa de Comercio Internacional y Mercadeo y especialmente a la Profesora Yhancy Coral quien fue mi asesora en el desarrollo de este trabajo, a quienes fueron mis jurados, el señor Silvio Ramos y el señor Guido Pantoja por haberme brindado un poco de su tiempo y de haber logrado conocer la empresa Alandino Ltda en la cual hice mi pasantía por su comprensión y sugerencias que me hicieron a ellos mis sinceros agradecimientos.

Igualmente quisiera expresar mis agradecimientos a las siguientes empresas y sus gerentes por la cortesía de haberme regalado un poco de su tiempo y su información suministrada contenida en las encuestas las cuales fueron necesarias para establecer el nivel de competitividad en que se encontraban.

Almafrontera Ltda
Almagran S. A.
Atemco Ltda

Deseo expresar también mi agradecimiento a la Doctora Marina Carreño de Ochoa, Jefe de Departamento de Comercio Exterior de la DIAN, por su generosidad y tiempo brindado.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. JUSTIFICACION	17
2. OBJETIVOS	18
2.1 OBJETIVO GENERAL	18
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
3. MARCO DE REFERENCIA	19
3.1 ANTECEDENTES ALANDINO LTDA	19
3.1.1 Misión, visión de Alandino Ltda.	20
3.1.2 Objetivos	20
3.1.3 Finalidad	21
3.1.4 Valores	21
3.1.5 Principios	21
3.1.6 Estructura	21
4. MARCO TEORICO	23
4.1 TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	23
4.1.1 Transporte	23
4.1.2 Almacenamiento	31
4.2. MARCO CONCEPTUAL	41
4.3. MARCO LEGAL	45

4.3.1. Obligaciones de los depósitos	45
4.3.2 Habilitación y renovación de depósitos públicos	46
4.3.3 Empresas transportadoras	48
4.3.4 Responsabilidades	48
5. METODOLOGÍA	50
6. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	51
6.1 FUENTES PRIMARIAS	51
6.2 FUENTES SECUNDARIAS	51
7. DESARROLLO DE OBJETIVOS	52
7.1 GESTION DOCUMENTARIA PERTINENTE A LA CARGA QUE DA LUGAR AL INGRESO Y/O SALIDA DE LAS MERCANCÍAS EN LA ALMACENADORA	52
7.1.1 Manifiesto de carga internacional	52
7.1.2 Carta porte internacional por carretera	53
7.1.3 Manifiesto documento consolidador	54
7.1.4 Tarjeta de presentación de mercancías	56
7.1.5 Planilla de recepción	57
7.1.6 Tarjeta mercancía nacionalizada	57
7.1.7 Orden de cargue	57
7.1.8 Guía de despacho	57
7.2 IDENTIFICACION DE LOS TIPOS DE CARGA, MANEJO, Y MANIPULACION EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CARGUE Y/O DESCARGUE, Y TRATO FÍSICO A QUE SE SOMETEN LAS MERCANCÍAS	62

7.2.1 Por Sistema de Montacargas	62
7.2.2 Por Sistema de Hamer	63
7.2.3 Por el Sistema Combinado, braceros y banda transportadora	63
7.2.4 Análisis del manejo de carga	63
7.2.5. Tuincar	66
7.2.6. Tuindes	66
7.2.7 Capacitaciones realizadas	67
7.3 MANEJO DE LA GESTION LOGISTICA	69
7.3.1 Definición	70
7.3.2 Actividades de logística	72
7.3.3 Habilidades de la logística	73
7.4 ANALISIS DOFA	77
7.4.1 Análisis Interno MEFI	77
7.3.2 Análisis externo MEFE	78
7.5 FORMULACION DE ESTRATEGIAS	78
7.5.1 Estrategias FO	78
7.5.2 Estrategias FA	79
7.5.3 Estrategias DA	79
7.5.4 Estrategias DO	80
7.5.5. Análisis del desarrollo DOFA	87
7.6 PLAN OPERATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍAS	87
7.6.1 Plan de acción logístico	87

7.6.2 Almacenamiento de mercancías	87
7.6.3 Servicio al cliente	87
7.6.4 Tecnología	87
7.6.5 Capacitación	88
7.6.6 Iluminación en zonas de bodega	88
7.6.7 Plan estratégico de mercadeo	88
7.6.8 Control de tiempo en operaciones de almacenamiento de las mercancías	89
8. ESTADISTICAS DE GESTION	93
8.1 INSPECCIONES FISICAS	93
8.1.1 Inspección documental	93
8.1.2 Verificación de carga	94
8.2 TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL INCOTERMS MAS UTILIZADOS EN LA IMPORTACION DE MERCANCIAS DESDE ECUADOR A COLOMBIA	94
9. FUNCIONES COMO PASANTE	95
9.1 DESCRIPCIÓN DEL CARGO	95
9.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	95
9.3 RELACIONES INTERPERSONALES	96
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA	100

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1.	Clientes de ALANDINO Ltda.	Pág 61
Cuadro 2.	Encuestas aplicadas al personal operativo y braceros	64
Cuadro 3.	Analogías entre logística militar y empresarial	76
Cuadro 4.	Componentes de la logística	76
Cuadro 5.	Matriz de evaluación de factores internos MEFI	81
Cuadro 6.	Matriz de evaluación de factores externos MEFE	82
Cuadro 7.	Matriz de perfil competitivo	83
Cuadro 8.	MATRIZ DOFA	85
Cuadro 9.	Plan operativo para el mejoramiento del servicio de almacenamiento de mercancías	90
Cuadro 10.	Inspecciones físicas	93
Cuadro 11.	Documentos que amparan inspección documental	93
Cuadro 12.	Verificación de carga	94
Cuadro 13.	Términos de negociación más utilizados	94

LISTA DE GRAFICAS

	Pág
Gráfica 1. Estructura general de Alandino Ltda	22
Gráfica 2. Elementos INCOTERMS	29
Gráfica 3. Componentes TIC	30
Gráfica 4. Tipos de carga	33
Gráfica 5. Alcance logística comercial internacional	35
Gráfica 6. Transporte	36
Gráfica 7. Proceso de ingreso de mercancías de importación a bodegas de ALANDINO Ltda.	58
Gráfica 8. Proceso despacho de mercancías de ALANDINO LTDA	60
Gráfica 9. Ciclo logístico de ingreso de mercancías de importación al país destino	61
Gráfica 10. Araña o radar de Benchmarking	84

LISTA DE ANEXOS

	Pág
Anexo 1. Manifiesto Internacional de carga	101
Anexo 2. Carta porte Internacional por carretera	101
Anexo 3. Lista de empaque	103
Anexo 4. Manifiesto documento consolidador	104
Anexo 5. Tiquete de báscula	105
Anexo 6. Planilla de recepción de mercancías	106
Anexo 7. Tarjeta de presentación de mercancías	107
Anexo 8. Tarjeta de presentación de mercancía nacionalizada	108
Anexo 9. Orden de cargue	109
Anexo 10. Declaración de importación	110
Anexo 11. Guía de despacho de mercancías	111
Anexo 12. Certificado de inspección sanitaria	112
Anexo 13. Certificado fitosanitario para nacionalización	113
Anexo 14. Manifiesto documento consolidador con verificación	114
Anexo 15. Acta de reconocimiento de carga 1	115
Anexo 16. Acta de reconocimiento de carga 2	116
Anexo 17. Acta de inspección documental 1	117
Anexo 18. Acta de inspección documental 2	118
Anexo 19. Planilla TUINDES	119
Anexo 20. Planilla TUINCAR	120
Anexo 21. Reporte de ingresos de mercancía	121
Anexo 22. Reporte de ingresos de vehículos de carga	122
Anexo 23. Control de levantes de mercancías	123
Anexo 24. Levante general de mercancías	124
Anexo 25. Reporte de ingreso de vehículos de carga por producto	125
Anexo 26. Memorando	126

Anexo 27. Acta de inconsistências	127
Anexo 28. Oficio de inconsistencias de transportadora ante la DIAN	128
Anexo 29. Oficio aviso de mercancia ante SIA	129
Anexo 30. Oficio informe a clientes	130
Anexo 31. Formato encuesta a ALANDINO Ltda.	131
Anexo 32. Formato encuesta a los gerentes de los depósitos públicos habilitados y autorizados por autoridad aduanera	132
Anexo 33. Formato encuesta al personal operativo de los depósitos públicos habilitados y autorizados por autoridad aduanera	133
Anexo 34. Símbolos pictóricos de la ISO	144
Anexo 35. Tipos estandartes de paletas de la ISO	145
Anexo 36. Cargas unitarias paletizadas	146
Anexo 37. Algunos tipos de contenedores	147
Anexo 38. Apilamiento de contenedores	148
Anexo 39. Tipos de camiones	149
Anexo 40. Registro fotográfico de las operaciones de almacenamiento y despacho de mercancías de ALANDINO Ltda.	150
Anexo 41. Vistos buenos	151

INTRODUCCION

El proyecto se centra en el manejo y gestión de transporte y almacenamiento de mercancías de importación como de exportación que se da en la empresa Alandino Ltda.

En el se propone un enfoque de gestión empresarial de servicio que contribuirá a optimizar las operaciones de almacenamiento de mercancías especialmente en lo relacionado a la parte física de la carga, su manejo y manipulación y trato de las mercancías, de la misma manera en la eficiencia documentaria de las mercancías de procedencia extranjera.

Esto último toma en cuenta dos aspectos relevantes como el Justo a Tiempo (JAT) en la eficiencia y eficacia del manejo del sistema informático de gestión aduanera SYGA, del que hacen uso los auxiliares del comercio exterior como lo son las empresas transportadoras internacionales de carga, las Sociedades de Intermediación Aduanera SIAS y los depósitos públicos autorizados en conexión conjuntamente con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

Es entonces que el objetivo principal al iniciar la pasantía en Alandino Ltda, fue de llevar a cabo un proyecto en el cual pueda contribuir a que la empresa logre llegar a prestar un completo y efectivo sistema logístico del servicio de almacenamiento de mercancías a los usuarios de comercio exterior, posicionándose entre las mejores almacenadoras de mercancías de importación y/o exportación bajo custodia y control aduanero.

Siendo modelo único empresarial y sólida en el campo del comercio internacional y mercadeo como es en general el Grupo Coralsa.

1. JUSTIFICACION

La realización de este proyecto está basada en la profundización y búsqueda de la confrontación de la teoría con la práctica, a fin de contribuir de manera eficaz a mejorar los servicios de almacenaje del que hacen uso los usuarios del comercio exterior en la empresa Alandino Ltda.

De la misma manera, aportar a este sector público, de carácter privado nuevos conocimientos relevantes del comercio internacional y mercadeo, especialmente a lo que se refiere de DFI, distribución física internacional, almacenamiento y gestión Logística, como también recíprocamente adquirir experiencia por parte de la empresa, en lo que se refiere a gestión documentaria pertinente a las mercancías de importación, manejo, manipulación y almacenamiento mercancías, como la aplicación de los diferentes procedimientos y sistemas de almacenaje, lo cual es parte fundamental en el campo y desarrollo profesional, al igual que el intercambio cultural y social que se desarrolla dentro de la empresa Alandino Ltda.

Por tal razón, en efecto, se opta por la mencionada empresa, la cual cuenta con un alto grado de conocimiento, experiencia y prestigio en el campo del comercio internacional y mercadeo, es así como los clientes conocen la calidad del servicio en materia de almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero.

Por otra parte la importancia de realizar la pasantía en la mencionada empresa, es despertar la creatividad, como en cierta medida conocer, caracterizar, describir, manejar e identificar aspectos relevantes que dan valor a la empresa frente a la competencia, al igual que los problemas concretos y falencias que se sucedan y de esta manera contribuir a la solución y mejoramiento de las mismas, a fin de que la empresa pueda prestar un completo y efectivo sistema logístico de almacenamiento de las mercancías.

2. OBJETIVOS DE LA PASANTIA

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el manejo y gestión de transporte y almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero en la Almacenadora de Mercancías del Grupo Andino Alandino Ltda.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer la gestión documentaria pertinente a la carga, que da lugar al ingreso y/o salida de las mercancías en la almacenadora.
- Identificar los tipos de carga que se almacenan, su manejo, manipulación en los procedimientos y sistemas de cargue y/o descargue y trato físico a que se someten las mercancías.
- Realizar un análisis del entorno interno (debilidades y fortalezas), externo (oportunidades y amenazas), y matriz de perfil competitivo a fin de establecer estrategias que conlleven al mejoramiento del servicio de almacenaje que presta la empresa Alandino Ltda.
- Describir que el buen manejo de la gestión logística, permite a la empresa Alandino Ltda mejorar y posibilitar la solución de problemas concretos que se presenten, con el fin de que logre prestar un completo y efectivo sistema logístico de almacenaje.

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 ANTECEDENTES DE ALANDINO LTDA

El flujo de transporte de mercancías que se da a nivel internacional, tanto de importación como de exportación, en una economía y mercado globalizado y competitivo, se ve la necesidad de satisfacer las necesidades básicas del manejo y gestión de transporte y almacenamiento de mercancías, hacia el buen desarrollo del comercio internacional y mercadeo, en este caso entre Ecuador y Colombia, bajo la Comunidad Andina de Naciones (CAN) que es una organización regional, económica y política con entidad jurídica internacional creada por el acuerdo de Cartagena el 26 de mayo de 1969, la cual tiene sede en Lima, Perú y está constituida por Bolivia, Perú, Ecuador y Colombia, junto con los órganos e instituciones del Sistema Andino de Integración (SAI). Antes de 1996, era conocida como Pacto Andino o Grupo Andino.

Es así como de esta manera se crea la Almacenadora de Mercancías del Grupo Andino, ALANDINO LTDA, la cual surge e inicia como un depósito en el año de 1990 y hasta el año de 1993 se habilita y autoriza como un depósito público para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero, de acuerdo al decreto 2685 de diciembre 28 de 1999, dentro del capítulo 2 y artículo 47, 48 modificado artículo 9 y decreto 1232 del 2001.

De igual manera, cuenta con la SIA, Sociedad de Intermediación Aduanera, ADALBERTO CORAL MARTINEZ Ltda., homologada mediante la resolución No. 6496 del 18 de julio de 2001 de las Subdirección de Comercio Exterior de la DIAN, que presta los servicios de importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros, además, posee la Comercializadora Internacional CORALSA Ltda., la cual tiene su hipermercado de productos de primera necesidad, maneja alianzas estratégicas, franquicias y básicamente importaciones, con una buena participación en el mercado.

Las tres empresas antes mencionadas conforman en este momento el GRUPO CORALSA, las cuales son el resultado de la división de las empresas pertenecientes al señor OSCAR CORAL BEDOYA y su padre el fundador, el señor ADALBERTO CORAL MARTINEZ.

Las mencionadas empresas están dedicadas a satisfacer las necesidades en el campo del comercio Internacional y mercadeo, las cuales se encuentran en la carrera 7 No. 30 – 130 en la ciudad de Ipiales Nariño.

En lo que concierne a ALANDINO LTDA. se describe como una empresa económicamente estable y solvente, puesto que cuenta con infraestructura propia y adecuada, además porque cuenta con personal capacitado de larga trayectoria y experiencia, tecnología, maquinaria y equipo requerido para el mejor y adecuado servicio de almacenamiento de mercancías.

Cada una de las empresas cuenta con autonomía en la toma de decisiones propias de cada empresa.

Por lo tanto ALANDINO LTDA empieza a funcionar como depósito público habilitado, autorizado bajo la resolución 1066 de 1993 teniendo como principales obligaciones en el manejo del sistema informático aduanero SYGA.

3.1.1 Misión y Visión de Alandino Ltda.

MISION: somos un depósito público habilitado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, que ofrece los servicios de almacenamiento de mercancías bajo control aduanero de carga general, conectado al sistema SYGA.

Enmarcados por los más claros, principios éticos y legales, con una ventaja competitiva de la excelencia en el servicio fundamentada esta en la calidad de las personas que la conformamos y en la eficiente utilización que hacemos de los recursos disponibles para la prestación del mismo.

Comprometidos con el desarrollo de su gente, sus clientes y en función de las condiciones del mercado y de las necesidades de los usuarios del comercio exterior.

VISION: Consolidarnos como el mejor depósito público habilitado por la Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales DIAN, siendo modelo de servicio y organización integral, reconocida como la mejor alternativa de almacenamiento de mercancías de carga general.

Todo ello en función de las condiciones del mercado y de las necesidades de los usuarios del comercio exterior.

3.1.2 Objetivos de Alandino Ltda. Búsqueda persistente de la excelencia en nuestro servicio.

Mejoramiento continuo en talento humano.

Prestar un completo y efectivo sistema logístico de cargue y/o descargue, y el mejor trato a sus mercancías.

Estar prestos a los nuevos cambios que se sucedan en el campo del comercio internacional a fin de satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes.

3.1.3 Finalidad de Alandino Ltda. Seguir prestando el mejor servicio de almacenaje y custodia de mercancías bajo control aduanero, como modelo en nuestra región.

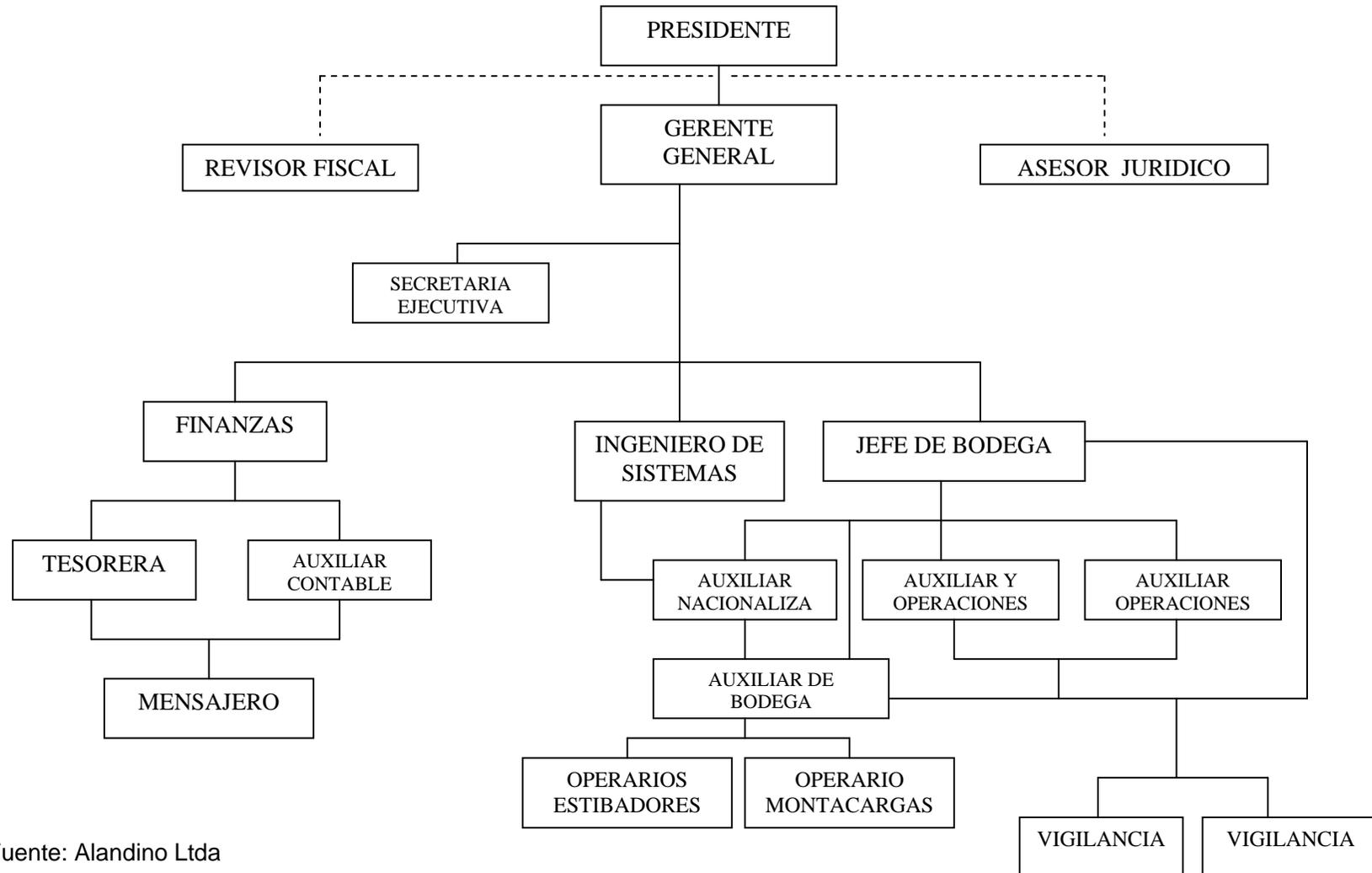
3.1.4 Valores. Entre los valores institucionales con los cuales se distingue ALANDINO LTDA

- Compromiso
- Servicio
- Responsabilidad
- Honestidad
- Impecabilidad
- Respeto
- Solidaridad
- Ingenio

3.1.5 Principios. Somos una organización con identidad cultural propia basados en principios y valores interiorizados con gran gestión participativa de personas con alta vocación y talento humano a su servicio dentro de un sistema gerencial que permite el mejoramiento continuo integrado y armónico de todas las áreas.

3.1.6 Estructura. Se manifiesta mediante el organigrama de Alandino Ltda

Gráfica 1. ESTRUCTURA GENERAL DE ALANDINO LTDA



Fuente: Alandino Ltda

4. MARCO TEORICO

4.1 TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO

4.1.1 Transporte. El Transporte es el primer flete que ha de costearse, que corresponde al transporte desde la zona de producción o acondicionamiento al puerto de embarque, el cual debe realizarse preferiblemente en camión (tracto mula) o contenedor, que puede ser refrigerado. La contratación del transporte internacional se hace a través de agentes de carga, el costo del flete depende de la línea y medio de transporte, y las tarifas se cotizan en dólares.

Para el análisis del transporte internacional deben realizarse, cuantitativa y cualitativamente, las características de todos los modos en los países por los cuales transita la carga, (infraestructura, rutas, terminales, recargos, descuentos, servicios disponibles, factor de estiba, documentación, normas y convenios internacionales, velocidad, competencia y complementariedad entre los modos etc.

Igualmente se deben considerar las características de cada una de las empresas transportadoras a evaluar, tales como frecuencia del transporte, tiempo de viaje y tipo de carga que transporta.

Es importante conocer las características de cada modo de transporte, como el tipo de vagón, camión, avión, o barco requerido para su desplazamiento, como el tipo de contratación, (transporte exclusivo arrendado o compartido).

En el transporte se da una estimación del tiempo de tránsito, que es el tiempo total invertido para llevar a cabo la DFI, de un embarque el que se lo denomina usualmente Tiempo de Tránsito que es el análisis de la relación Costo-Tiempo el cual se da en los tiempos totales involucrados en el tránsito, los cuales corresponden la sumatoria de los tiempos parciales de todas las operaciones necesarias para la movilización física, que se inicia en la etapa de poscosecha, continua con el alistamiento de la carga (empaquete y embalaje) manipuleo, transporte etc., cuando se coloca en las bodegas del comprador”¹

Transporte Carretero. “El transporte carretero tiene características de costos que contrastan grandemente con las del ferrocarril. En efecto, este modo de transporte exhibe los menores costos fijos entre todos los modos de transporte por las siguientes razones:

1. <http://www.logísticaDF/transporte.html>. Consultado diciembre 2005

- Los transportadores por camión no son propietarios de la carretera sobre que se movilizan
- Un camión de carga constituye una unidad económica pequeña.
- Las operaciones en la Terminal no exigen equipos costosos.
- Los costos de la mano de obra para el cargue y/o descargue de camiones son mucho menores que los de los trenes.

Los costos variables, en cambio, tienden a ser altos, puesto que los usuarios costean la construcción de las carreteras y su mantenimiento, mediante impuestos a la gasolina, peajes, e impulsos por Km./peso, Los costos de movilización propiamente dicha, representan entre el 50% y 60% del costo total.

Ventajas:

- Versatilidad. Permite acceso mas rápido a las instalaciones de los despachadores, embarcadores y destinatarios que cualquiera de los demás modos de transporte terrestre, lo cual facilita la operación de recogida y entrega de las mercancías, cuando la ruta planeada originalmente se encuentra bloqueada, o cuando el tráfico está congestionado, se pueden utilizar rutas alternativas, la cual permite cumplir la fecha y el horario establecido (Justo a Tiempo) además es posible movilizar por camiones con su remolque, o los remolques solos, a través del servicio auto trasbordo.
- Accesibilidad. Una de las ventajas más significativas del transporte por carretera es la agilidad de los vehículos para la distribución, en consecuencia generalmente está en capacidad de ofrecer un verdadero servicio puerta a puerta, sin que medie manipulación o trasbordo.
- Prontitud. Por su flexibilidad, la partida y llegada de camiones puede fijarse con relativa exactitud, lo que evita demora. Estas ocurren casi siempre, a consecuencia del mal tiempo u otras circunstancias excepcionales.
- Seguridad. El conductor acompaña el camión durante todo el trayecto ejerciendo una supervisión personal que permite reducir el riesgo de daños o saqueo.
- Costos de Embalaje. El transporte en vehiculo especializado es ideal para casi todas las mercancías y para algunas clases de carga a granel en cantidades pequeñas. En comparación con otros modos, el transporte carretero exige con frecuencia menor embalaje e incluso lo hace innecesario.
- Documentación y Aduana. La documentación requerida es sencilla, cuando se trata de formularios normalizados, ya que las empresas Transportadoras, SIAS, Depósitos, etc. son auxiliares de la realización de estos documentos.

- Inconvenientes. El transporte carretero no puede competir con los otros modos de transporte. Los vagones del tren, los buques y los aviones tienen una capacidad mucho mayor que la de los camiones, además existen normas que limitan el tamaño y peso de los vehículos.
- Grandes distancias. El transporte carretero únicamente puede operar dentro de ciertos límites y por tanto, debe dejar que los embarques a gran distancia los realicen otros modos de transporte.
- Congestión de Tráfico. En algunos países las congestiones de tráfico se han convertido en un problema, causan serias demoras en los despachos de carga.
- Regulaciones de Tráfico y Vías. Los contratos internos de seguridad, la dimensión de las carreteras, la capacidad de los puentes, etc., no están estandarizados, en todos los países en vías de desarrollo. La agitación política (grupos guerrilleros) afecta seriamente el acceso de transporte terrestre (ferrocarril o carretero) o algunas regiones del mundo, como por ejemplo Colombia.”²

“El pago por el servicio de transporte de mercancías se denomina flete, el flete se define como la suma pagada al porteador por el traslado de las mercancías. Los fletes totales de la DFI son la suma de los fletes correspondientes a cada porción del trayecto, es decir, el trayecto en el país exportador desde el local del exportador hasta el lugar de embarque, y finalmente, en el país importador, desde el lugar de desembarque internacional hasta el local del importador.

La ley de la oferta y la demanda es el determinante primordial del precio de los servicios de transporte, es decir, el flete, sin embargo los factores que afectan estos dos parámetros, son mucho más complicados que en el caso de otros servicios. La demanda por un determinado modo de transporte refleja la demanda por el producto en el mercado, por otro lado la oferta de servicios de transporte reacciona ante esta situación del mercado. Otros factores también influyen sobre las tarifas de fletes, como la tasa de inflación, la devaluación del dólar frente a las monedas europeas y la mayor capacidad de los vehículos.

El juego entre la demanda de transporte y la oferta de capacidad de carga, tiene mayor influencia sobre las tarifas, cuando se trata de servicios arrendados en los transportes marítimo y aéreo que es el caso de la competencia ínter modos e intra modos de transporte.

Según los INCOTERMS, cotizado el pago de los fletes, le corresponde al exportador (vendedor) o al importador (comprador) o cada una de las partes a cargo del transporte o cada una de las partes durante el transporte internacional,

2. RUIBAL HANDABAKA ALBERTO. Gestión logística de la distribución física internacional, Barcelona: Norma. 1994. Pág. 112-114

por otro lado, cada parte costea el transporte en el país exportador y/o importador respectivamente.

En otros casos la cotización de las tarifas del transporte carretero internacional no está sujeta a ningún control estatutario, por lo que el operador del servicio cotiza con plena libertad el cálculo de la tarifa básica. Se basa en los costos de operación del vehículo, los cuales incluyen combustible, salarios, mantenimiento etc., además de un porcentaje para gastos de funcionamiento y un margen razonable de utilidad. La distancia y el tiempo son otros de los factores que deben tomarse en cuenta, así como la disponibilidad de carga de retorno. La cifra obtenida constituye la base de la negociación con el cliente, y a partir de este punto entran a jugar la ley de la oferta y la demanda.”³

Sistemas de Transporte

a). Camión de carga completa. Se presta cuando el embarcador tiene suficiente carga para contratar el servicio de un camión completo según la capacidad que tenga el vehículo.

b). Camión de carga parcial. En este caso se completa la carga con mercancías pertenecientes a otros embarcadores, el agrupamiento de la carga lo realiza la empresa de transporte carretero o el agente transitorio.

c). Sistema combinado. Tiene lugar cuando se transportan camiones y/o remolques en transbordadores. Este sistema se conoce mejor con el nombre de auto trasbordo (RO/RO). Este servicio se presta en la mayoría de las regiones en desarrollo.”⁴

“Dentro del transporte internacional de carga se presentan las matrices costo-tiempo.

Matriz Costo-Tiempo

- Tiene cuenta precio del producto en la bodega del comprador, en el país del destino a partir del precio del producto en la puerta de la bodega del vendedor, en el país de origen.
- El estudio de la DFI se presenta en matrices que cruzan los modos de transporte, terrestre, aéreo, fluvial, marítimo, con los componentes de costo que se agrupan en porciones geográficas.

1. Componentes de costo en el país de origen
2. Componentes de costo durante el tránsito internacional

3. Ibid. Pág 272-273

4. Ibid. Pág 175

Con esta secuencia se identifica el respectivo costo y duración.

- Componentes y costos de la DFI. Se clasifican en Directos e indirectos. Por lo que la responsabilidad del pago de los distintos costos de la DFI depende del INCOTERMS acordado.
Costos directos. Corresponde a aquellos que tiene una incidencia directa en la cadena durante las interfaces.
- País exportador
- Tránsito internacional
- País importador

Hacen parte de ello empaque, embalaje, unitarización, documentación, manipuleo, transporte, seguro, almacenamiento, aduaneros, bancarios, agentes.

Costos directos. Corresponden a la gestión de la DFI.

Administrativos. Todo lo que concierne a la gestión de exportación, desempeño por el personal de exportadores, del área financiera y administrativa, comunicaciones, información de la cadena DFI.

Matriz Costos de la DFI. Permite conocer el conjunto de operaciones necesarias para el desplazamiento de los productos preparados, como carga, desde el lugar de producción, en país de exportación y hasta el lugar del importador, en el país de destino, bajo el concepto de

- Optima calidad
- Costo razonable
- Entrega justo a tiempo.

En la que cada operación requiere:

- Un trámite
- Una contratación
- Una documentación
- Implica un costo y genera tiempo

Elección de la Cadena DFI. El empresario usualmente cuando ha tomado sus decisiones, y basado principalmente en los costos del producto y de transporte y de acuerdo a los servicios disponibles del país, considera parámetros como:

- El contrato de compra- venta internacional.
- El factor de estiba de la carga y la relación peso/ volumen por modo de transporte
- Los servicios de transporte en los países involucrados

- Análisis comparativo de costo-tiempo

Es así que de esta manera el gran objetivo del transporte es poder llegar justo a tiempo (just time) con la mercancía al lugar convenido con el comprador, al menor costo posible y en las mejores condiciones (just quality).”⁵

Alcance de la distribución física internacional

Es el conjunto de operaciones que, para el desplazamiento de la carga (producto) desde el lugar de fabricación o producción en el país de origen hasta el local del importador en el país de destino, requieren una ejecución secuencial denominada CADENA DE DFI, con una duración total que se llama TIEMPO DE TRANSITO, que implican costos, tiempo y calidad de los servicios, para el cumplimiento de la orden de pedido JUSTO A TIEMPO (JAT).

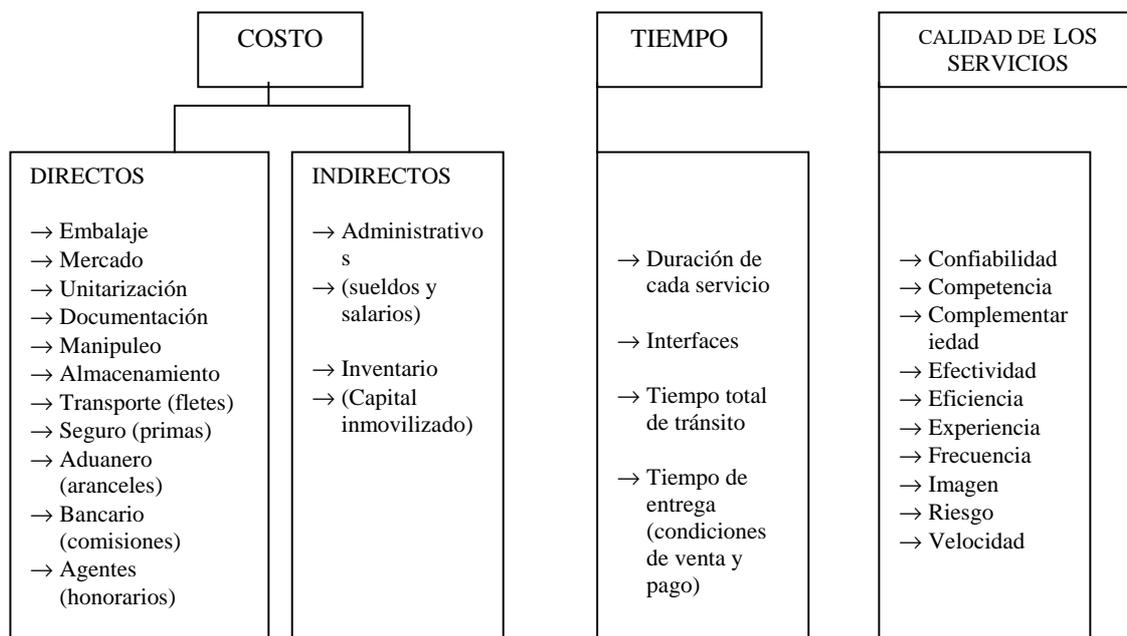
La realización óptima de una transacción comercial externa culmina con la movilización física de la mercadería (carga) hasta el lugar acordado entre el vendedor (exportador) y el comprador (importador), dentro de los términos acordados en el contrato de compra venta internacional coordinado con los contratos de transporte, seguro y pago, que utilizando los INCOTERMS como los términos internacionales de comercio más universalmente adoptados, facilita la elección de la opción más apropiada para la movilización de la carga.

Los INCOTERMS (sigla en inglés de “Internacional Commercial Terms”) han sido formulados para determinar los deberes y obligaciones recíprocas entre vendedor (exportador) y comprador (importador) en una transacción comercial internacional, teniendo como base los elementos de costo, riesgo y documentación para la movilización física de la carga.

De la definición se puede deducir que integra tres parámetros básicos:

5. BALLOU RONALD H. Logística, Administración de la cadena de suministros, México. 2002. Pág. 469

Gráfica 2. ELEMENTOS INCOTERMS



Fuente: www.proexportcolombia.com

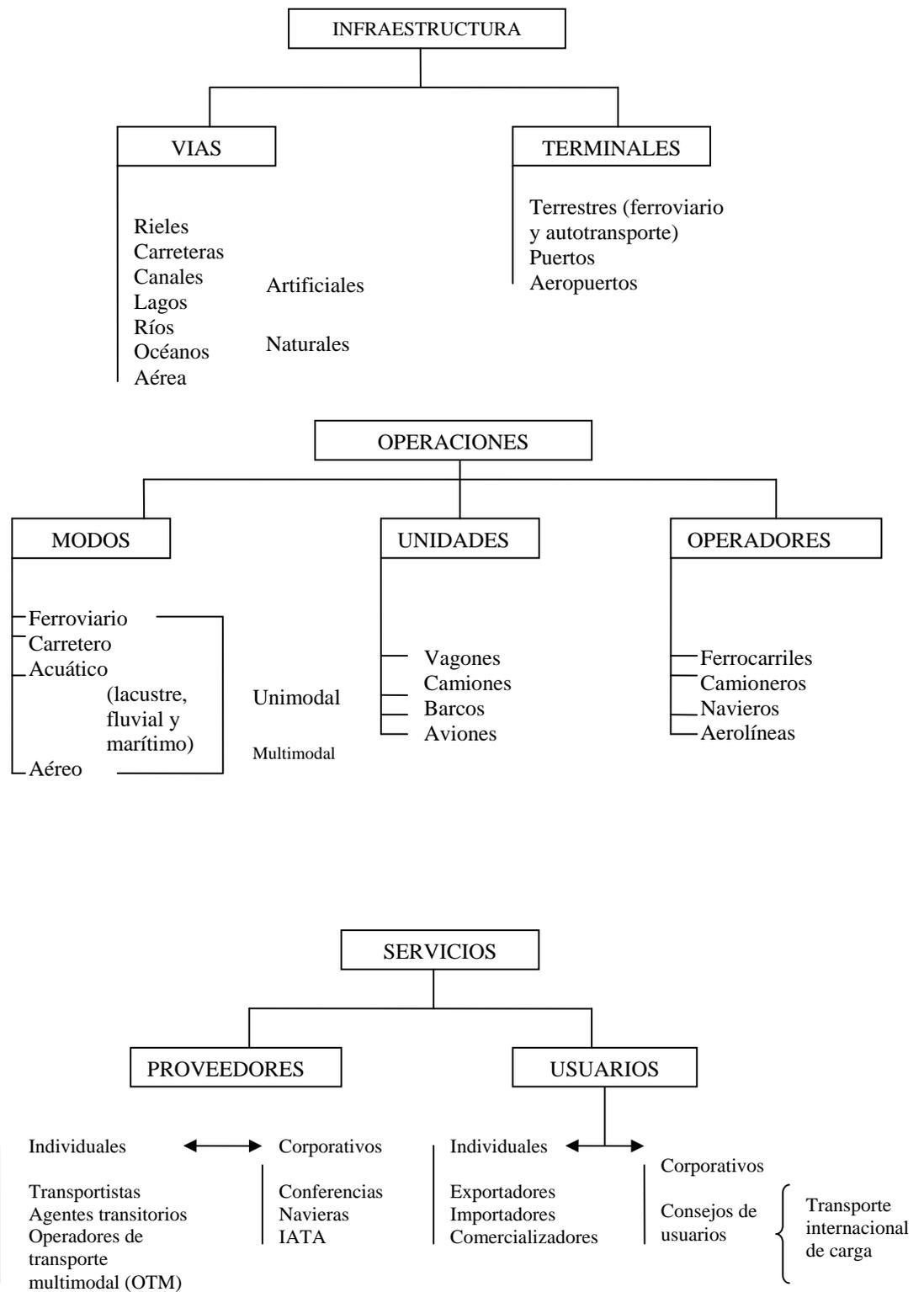
Siendo el desplazamiento de la carga (producto o mercadería) el aspecto más importante de la DFI, el **TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA (TIC)**, constituye el parámetro de costo principal.

Alcance de transporte internacional de carga (TIC)

Es la operación de trasladar productos o mercaderías (carga) proveyendo un servicio a un precio denominado **FLETE**, desde el lugar de producción o fabricación exportador), luego al lugar de almacenaje y de allí hasta el lugar de embarque internacional. Seguidamente al lugar de desembarque internacional luego al lugar de almacenaje y finalmente hasta el lugar de desembarque internacional luego al lugar de almacenaje y finalmente hasta el lugar del cliente extranjero (importador), ulteriormente hasta el lugar de consumo.

De la definición se puede deducir que su estructura funcional integra tres componentes principales:

Gráfica 3. Componentes TIC



Fuente: www.proexportcolombia.com

4.1.2 Almacenamiento. Los tres puntos críticos en el transporte y distribución física de la carga son: el cargue y descargue, el movimiento en el vehículo de transporte y el almacenamiento y bodegas; para ello hay que tener en cuenta aspectos como:

Carga por transportar. El primer paso de la metodología consiste en establecer:

- Características de la carga
- Naturaleza de la carga
- Riesgos durante la movilización internacional: manipuleo en terminales, almacenamiento, transporte, humedad, robo y saqueo, incendios, contaminación.

Características de la carga: Carga, desde el punto de vista del transporte, es un conjunto de bienes o mercancías protegidas por un embalaje apropiado que facilita su rápida movilización. Existen dos tipos principales de carga: general y a granel.

Carga general: comprende una serie de productos que se transportan en cantidades más pequeñas que aquellas a granel. Dicha carga está compuesta por artículos individuales cuya preparación determina su tipo a saber: suelta convencional (no unitarizada) y unitarizada.

Suelta (no unitarizada): este tipo de carga consiste en bienes sueltos o individuales, manipulados y embarcados como unidades separadas, fardos, paquetes, sacos, cajas, tambores, piezas atadas, etc.

Unitarizada: la carga unitarizada está compuesta por artículos individuales, tales como cajas, paquetes, otros elementos desunidos o carga suelta, agrupados en unidades como paletas y contenedores (unitarización), los que están listos para ser transportados.

La preparación de la carga permite un manipuleo seguro y evita el saqueo, los daños y las pérdidas y la protege de la degradación térmica y biológica, el manejo brusco o la lluvia, el agua salada, etc, además permite un manipuleo más rápido y eficiente.

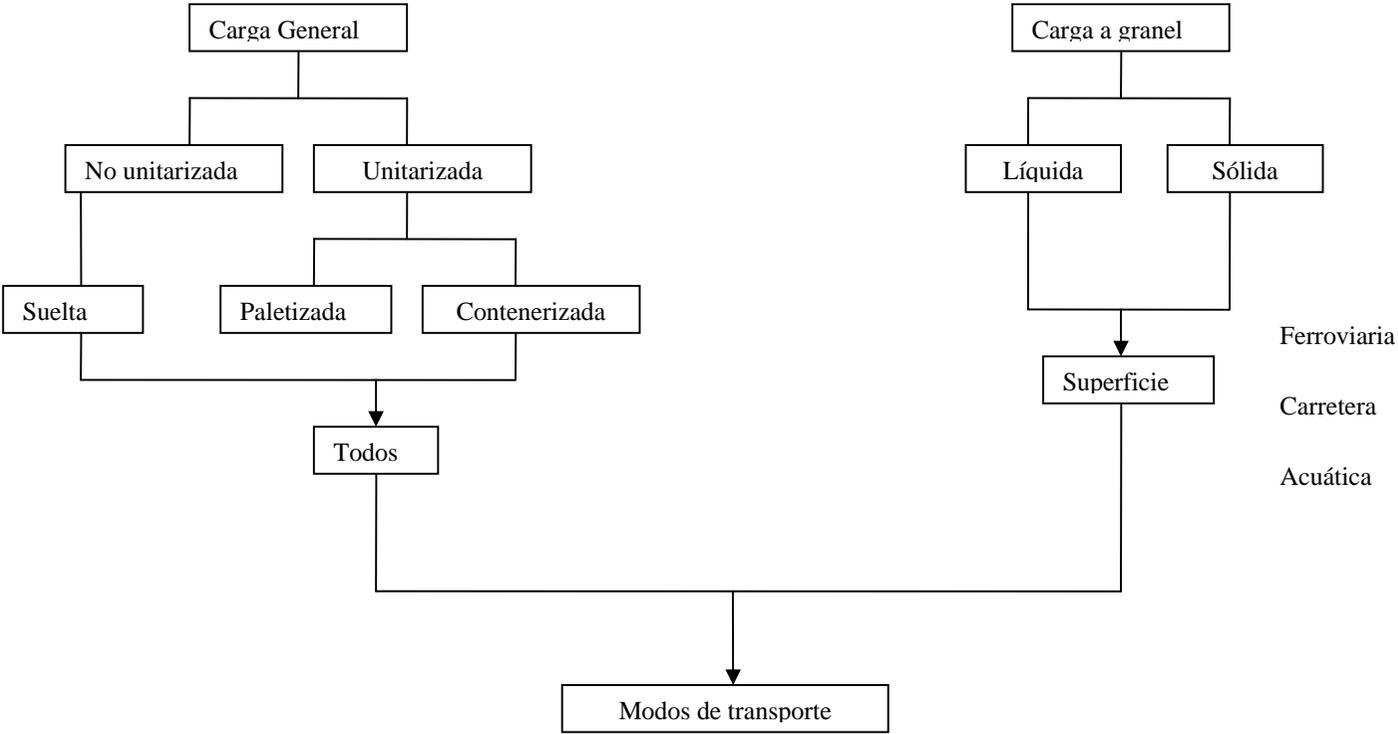
Carga a granel líquida o sólida: se almacena, por lo general en tanques o silos y se desplazan por bandas transportadoras o ductos respectivamente, ambos tipos de productos se movilizan por bombeo o succión, cucharones, cucharones de almeja y otros elementos mecánicos. Estos productos no requieren embalaje o unitarización.

Las principales cargas a granel que se transportan en el mundo son:

- Aceite
- Petróleo
- Minerales
- Cereales
- Fertilizantes⁶

6. www.proexportcolombia/logisticatransporte/DFI.html.

Gráfica 4. TIPOS DE CARGA

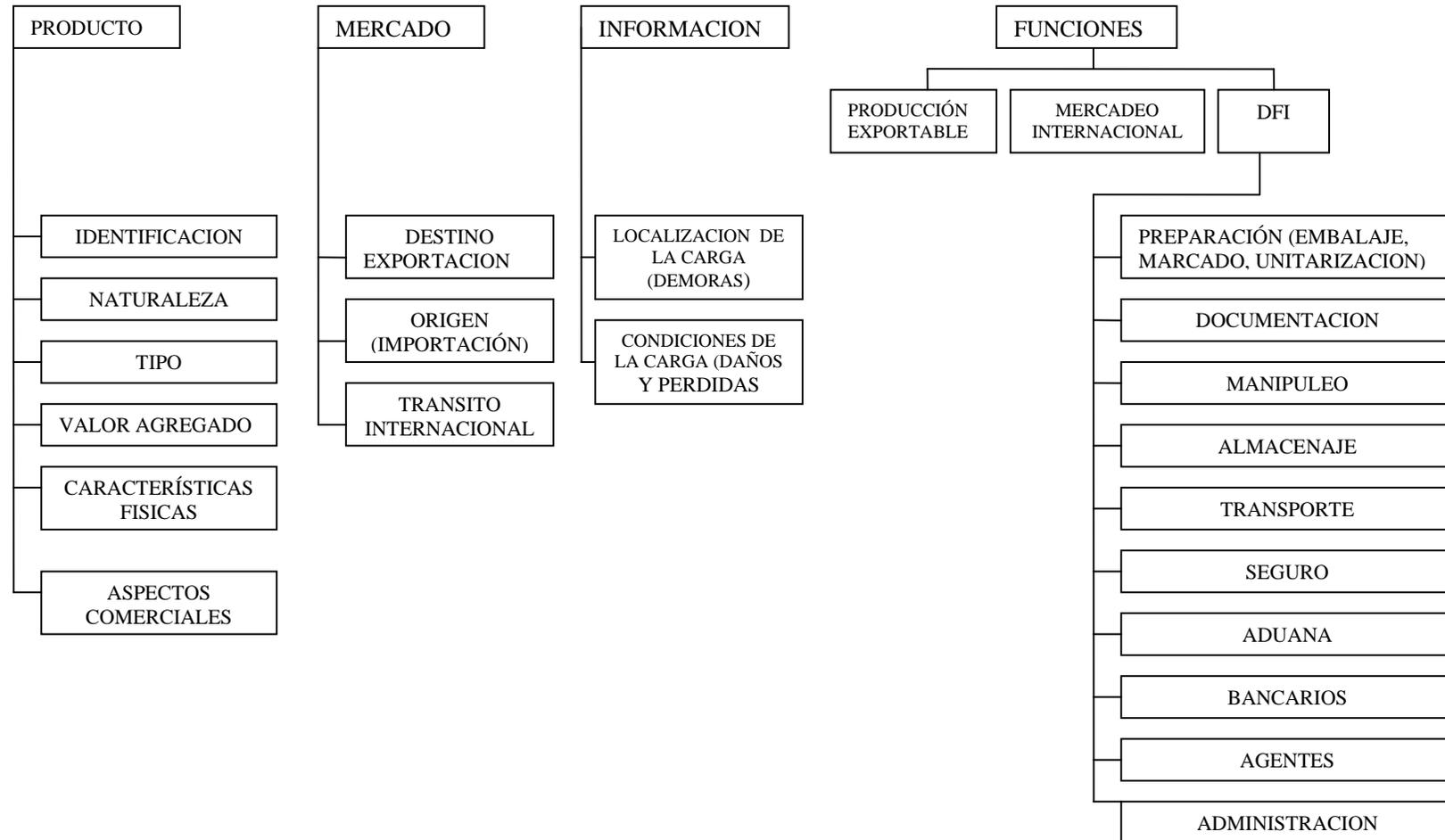


Fuente: RAINBAL HANDABAK Alberto. Gestión logística de la distribución física internacional. Barcelona: norma. 1994. Pág. 4

ALCANCE LOGISTICA COMERCIAL INTERNACIONAL

Es el sistema que integra las funciones de producción comercialización y distribución física para la estrategia del abastecimiento, movimiento y almacenamiento del inventario de insumos y productos terminados, con el flujo de información requerida en una operación de comercio internacional. En términos más simples, puede ser expresado como la gestión del inventario estático o en movimiento de una operación de comercio internacional. De la definición se puede deducir su carácter sistémico, global y multidisciplinado: integrando cuatro elementos principales:

Gráfica 5. ALCANCE LOGÍSTICA COMERCIAL INTERNACIONAL



Fuente: www.google.com.logisticoexpo.html

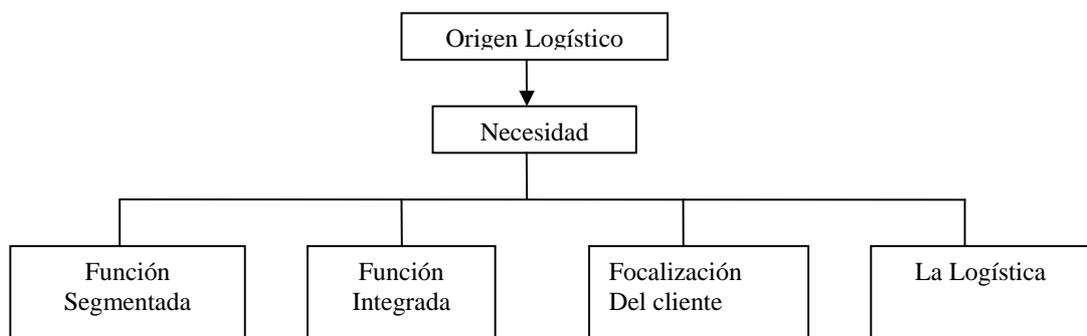
“En contraste con el transporte, el almacenamiento y manejo de los productos tienen lugar primordial en los puntos nodales de la red de la cadena de suministro, el almacenamiento se lo define como “transportación a cero millas por hora”⁷

“El sistema de almacenamiento, puede separarse en dos funciones importantes. La posesión (almacenamiento) y el manejo (o manipulación) de materiales”⁸, en las cuales “la Logística es parte fundamental que se involucre en los servicios especiales de almacenamiento, como desembarques, inventarios en tránsito, etiquetado, fijación de precios y arreglos similares”⁹, además de ser “un proceso de planeación, instrumentación y control eficiente, y efectivo en el costo del flujo y al maceramiento de materias primas, de los inventarios en productos en proceso y terminados, así como el flujo de la información respectiva desde el punto de origen, hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con los requerimientos de los clientes.”¹⁰

Gráfica 6. TRANSPORTE

La logística se inicia por la necesidad de transportar los productos agrícolas

Funciones segmentadas integrados focalizando al cliente



Fuente: www.proexportcolombia.com

El almacenamiento se lleva al cabo de acuerdo con las técnicas y condiciones establecidas para las diferentes clases de mercancía. Su manejo es especializado

7. Ibid. Pág 469

8. Ibid. Pág 472

9. CHRISTOPHER MARTIN. Logística aspectos estratégicos, México: Limusa S.A. 2002. pág. 225

10. Ibid. Pág 45-46

y se efectúa bajo la supervisión de personal capacitado y apoyado por modernos equipos y elementos de seguridad que permiten optimizar las condiciones de conservación. Dentro de los costos de almacenamiento se encuentran.

a). Los gastos relacionados con la explotación fiscal de los locales, es decir el costo real por kilogramo o tonelaje que habrá que pagar por producto (carga).

b). Los gastos relacionados con el almacenamiento de la localidad del producto, y mientras se almacena.

c). Los gastos relacionados con las pérdidas de calidad y cantidad del producto.

“El almacenaje y permanencia de la mercancía en depósito. Para efectos aduaneros, la mercancía podrá permanecer almacenada mientras se realizan los trámites para obtener su levante hasta por el término de dos meses, contados desde la fecha de su llegada al territorio aduanero nacional. Vencido el término previsto sin que se hubiera obtenido el levante, o sin que hubiere reembarcado la mercancía, optará el abandono legal.”¹¹

Cargue y Descargue. “La carga está compuesta a riegos, en cualquier etapa del transporte con el paso de un vagón o camión a otro, tanto en las instalaciones del exportador como en los almacenes del cliente. El mayor riesgo que se corre durante estas operaciones consiste en el impacto que sufre el producto al caer o ser lanzado sobre otro, o estrellarse contra el suelo.”¹²

“Dentro del almacenamiento la explicación del costo de bodegaje se refiere al almacenamiento de los productos que se movilizan a través de las operaciones de la DFI, antes de su llegada al lugar donde se lleva a cabo el embarque internacional en el país exportador, o durante el transporte internacional, cuando se llevan a cabo transbordos y antes de la llegada al local del importador en el país importador.

El costo de bodegaje de la carga en los puntos de embarque o desembarque internacional se considera parte del costo de manipuleo que se realiza en dichos sitios, puertos, aeropuertos, depósitos o terminales terrestres.

La operación de bodegaje implica un cierto número de elementos que generan gastos y que constituyen componentes de costos de diversa índole. El costo fijo en que se incurre independientemente del volumen de los bienes manipulados (hasta un cierto máximo), incluye la infraestructura física (edificios, instalaciones, estantes etc.), equipos (manipuleo manual, camiones de plataforma y manuales, apilador manual de paletas y camión etc.) Manipuleo mecanizado; bandas transportadoras montacargas y camiones de plataforma, tractores, grúas, etc.),

11. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN. Estatuto Aduanero, Decreto No. 2685 de diciembre 28 de 1999. Pág 93

12. RUIBAL HANDABAKA ALBERTO. Gestión logística de la distribución física internacional, Barcelona: Norma. 1994. Pág. 17

mano de obra (remuneración del personal), costos financieros (capital, seguro, depreciación, etc.), por otra parte se tienen como costos variables, que aumentan o disminuyen en función del nivel y volumen de las operaciones. Estos comprenden el costo de funcionamiento, mantenimiento, electricidad, servicios, etc.

Los cargos que cobran los operadores de bodega por el almacenamiento de los bienes, se calculan con base en los costos fijos y variables agregándoles un margen razonable de utilidad. Se tiene también en cuenta el valor de los productos, peso y tamaño y si son de índole perecedero, frágil o peligroso, así como el tipo de carga que constituyen sea convencional (carga suelta no unitarizada) o unitarizada (paletizada o contenedorizada) o si se trata de graneles. Los honorarios se cotizan por un periodo de tiempo (días, semanas o meses) actualmente por lo general se cumple la regla de que las mercancías están solo de paso durante el periodo de almacenamiento.

Manipuleo. La transferencia de los productos desde el local del exportador al del importador supone un cierto número de operaciones de manipuleo, tanto en las interfaces entre los distintos modos de transporte que se utilizan para la DFI, como en los lugares de ruptura de la unidad de carga - si los hay- durante el cargue y descargue de los productos en el vehículo o del vehículo que lleva a cabo el transporte. Todas estas operaciones tienen lugar en las tres zonas geográficas de la DFI. País exportador, el importador y el tránsito internacional a través de terceros países.

Para calcular su costo, el gerente de la DFI debe analizar el número de veces y de lugares donde la carga se transfiere de un lugar o vehículo a otro, igualmente debe calcular y adicionar únicamente aquellos gastos que se generan en las operaciones de manipuleo no incluidos en los fletes.

Las siguientes operaciones de manipuleo se llevan a cabo generalmente en las distintas porciones geográficas de la DFI.

a) País exportador

- Cargue en el vehículo, camión o vagón de tren cuando existe un ramal hasta el local del exportador. Embarque en camiones, tanto para un servicio puerta a puerta como para el transporte a una bodega intermedia o al punto de embarque internacional. Estas operaciones incluyen el costo de la mano de obra empleada y los equipos para el manipuleo de la carga suelta convencional paletizada o contenedorizada, y su costo está a cargo tanto de exportador/vendedor (FCA) como del importador/comprador (EXW), o se incluyen en los fletes carreteros o ferroviarios.

- Cargue y descargue del vehículo (camión o vagón de tren) que hace el traslado hasta o desde una bodega intermedia al sitio de embarque internacional. El costo de esta operación esta a cargo del administrador de la bodega y se cobra al dueño de la carga como parte de los cargos por almacenamiento o se incluyen en los fletes carreteros o ferroviarios.
- Descargue del vehiculo que transporta el embarque (camión o vagón del tren) en el aeropuerto, puerto o estación ferroviaria de embarque internacional. En la mayoría de los casos los costos de esta operación se incluye en los fletes carreteros o ferroviario.
- Cargue del vehiculo que transporta la carga al país importador (avión, embarcación o vagón del tren) en el punto de embarque internacional. En los aeropuertos la administración cobra al dueño (exportador o consignador) los costos de manipuleo. También la administración portuaria cobra el costo del manipuleo, pero en este caso particular los debita al dueño de la carga (exportador) o a la compañía naviera (armador) de conformidad con los INCOTERMS cotizados (FAS, FOB).

b) Tránsito internacional.

- Cargue y descargue del vehiculo que lleva a cabo el transporte desde el país exportador. Esta situación se presenta en el lugar de trasbordo, cuando no existe un servicio directo entre los países que comercializan entre si. El costo de ambas operaciones está generalmente incluido en los fletes marítimos o aéreos.

c) País importador.

- Descargue del vehículo que transporta la carga (avión, embarcación o vagón de tren) desde el país exportador en el punto de desembarque internacional. Las administraciones aeroportuarias cobran al importador o consignatario, los costos de este manipuleo. Por su parte, las administraciones portuarias cobran el manipuleo al propietario de la carga (importador) o a la compañía naviera (armador), según los INCOTERMS cotizados (DES, DEQ), el tipo de contrato de transporte (FI, FO, FIO, LT) y lo que el puerto acostumbre. Las compañías ferroviarias generalmente incluyen en los fletes este costo de manipuleo.
- Cargue del vehículo que transporta la carga, camión o vagón de tren en el aeropuerto, puerto o estación del tren donde se lleva a cabo el desembarque internacional. En la mayoría de los casos el costo de esta operación se incluye en os fletes carretero o ferroviarios.
- Cargue y descargue del vehiculo que transporta la carga a, o desde una bodega intermedia y luego hasta el local del importador.

Esta operación es costeadada por la bodega, la cual la cobra luego al propietario de la carga incluyéndola en los cargos por bodegaje, o se incorpora dentro de los fletes carretero o ferroviario

- Descargue del vehiculo (camión o vagón del ferrocarril), cuando existe un ramal hasta el local del importador. En el caso de transporte en camiones, tanto para un servicio puerta a puerta como para el transporte desde una bodega intermedia o desde el punto de desembarque internacional. Estas operaciones incluyen el costo de la mano de obra y los equipos utilizados para el manipuleo de la carga suelta convencional, paletizada o contenedorizada, y de su costo se encarga el importador/ comprador (EXW), y el exportador/vendedor (DDP), o se incluye en los fletes carretero o ferroviario.”¹³

13. Ibid. Pág 262-266

4.2 MARCO CONCEPTUAL

ADUANA. Unidad administrativa que posee autonomía propia, la cual se encarga del manejo y control de todos los procesos de régimen tanto aduanero como cambiario

ALMACENAMIENTO. Es el depósito de mercancías bajo control de la autoridad aduanera en recintos habilitados por la aduana.

APILAR. Colocar una mercancía sobre otra, atendiendo a las normas y especificaciones de cada una de ellas, las cuales tienen impresas en cada embalaje.

BRACEROS. Grupo de personas que laboran dentro de un depósito quienes cumplen la función de la manipulación de la carga.

BULTO. Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte.

CARGA. Es el conjunto de bienes o mercancías protegidas por un embalaje apropiado que facilita su rápida movilización.

CARGA GENERAL. Comprende una serie de productos que se transporta en cantidades más pequeñas que en aquellas a granel, dicha carga esta compuesta por artículos individuales, cuya preparación determina su tipo convencional, no unitarizada y unitarizada.

CARGA SUELTA. Este tipo de carga consiste en bienes sueltos e individuales manipulados y embarcados como unidades separadas, fardos, paquetes, sacos, cajas, tambores etc.

CARGA UNITARIZADA. Esta compuesta por artículos individuales, tales como cajas, paquetes y otros elementos destinados para ser agrupados en unidades como, paletas y contenedores (unitarización), los que están listos para ser transportados.

CARTA PORTE. Documento de transporte por vía férrea, o por vía terrestre que expide el transportador y que tiene los mismos efectos de conocimiento de embarque.

COMERCIO. Intercambio de bienes y servicios entre un comprador y un vendedor, que hace su venta a un determinado precio, o según el mercado.

COMERCIO INTERNACIONAL. Intercambio de bienes y servicios de un país con el resto del mundo en una economía y mercado globalizado.

CONTRABANDO. Actividad ilícita que consiste en ingresar mercancías de un país a otro sin el pago de los tributos y derechos de aduana.

CONTENEDOR. Es un recipiente consistente en una gran caja con puertas o paneles laterales desmontables, utilizado para el transporte de mercancías sin cambio de embalaje, desde el punto de partida hasta el punto de llegada.

CONTROL ADUANERO. Es el conjunto de medidas tomadas por la autoridad aduanera con el objeto de asegurar la inspección y la observancia de las disposiciones aduaneras en cuanto a las mercancías se refiera.

DEPOSITO. es el recinto publico o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero, para todos los efectos se considera como zona primaria aduanera.

DEPOSITO HABILITADO. Son lugares autorizados por la autoridad aduanera para almacenamiento de mercancías bajo control aduanero.

DESCARGUE. Es la operación por la cual la mercancía ingresa al territorio aduanero nacional y que es retirada del medio de transporte en el que ha sido movilizad.

DESPACHO. Es el cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para destinar las mercancías a un régimen aduanero.

DOCUMENTACIÓN. Es el componente del costo que incluye los gastos correspondientes a la documentación requerida, tanto para la exportación (país de origen) como la importación del producto (país de destino).

DOCUMENTO DE TRANSPORTE. Comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre, o ferroviario que el transportador respectivo entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía, que será entregada al consignatario en el lugar de destino.

EMBALAJE. Es el objeto manufacturado destinado a envolver o a contener temporalmente un producto o un conjunto de productos, durante su manipulación, transporte, almacenamiento, con miras a protegerlo y facilitar las operaciones.

EMPAQUE. Sirve para proteger, conservar y mejorar la presentación del producto hasta su destino final.

ESTRATEGIA. Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa, y los cursos de acción a seguir, es decir es la manera de organizar los recursos.

EXPORTACION. Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional, con destino a otro país, la salida de mercancía a una zona franca, industrial de bienes y servicios.

FRONTERA. Zona limítrofe entre dos países o línea divisoria entre dos estados.

GUIA. Documento entregado al conductor después de autorizado el levante de la mercancía, para el fácil y legal transporte realizado dentro del país hasta su destino

IMPORTACION. Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera, al territorio aduanero nacional, también se considera importación la introducción de mercancías procedentes de zona franca industrial de bienes y servicios al resto del territorio aduanero nacional.

INCOTERMS. Termino de negociación empleado en el comercio internacional efectuado entre el comprador y vendedor, importador y exportador.

ICA. Instituto Colombiano Agropecuario.

INVENTARIO. Relación ordenada de bienes y existencias de una entidad o empresa, a una fecha determinada, contablemente es una cuenta de activo, circulante que representa el valor de las mercancías existentes en bodega.

LEVANTE. Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de las mercancías, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar.

LISTA DE EMPAQUE. Es la relación de las mercancías heterogéneas contenidas en cada bulto, la lista de empaque puede ser sustituida por la factura.

LOGISTICA. Es una red de puntos de almacenaje y líneas de comunicación y transporte en la que hay que considerar aspectos de espacio y tiempo integrados en el costo total.

MANIFIESTO DE CARGA. Evidencia del contrato de transporte por carreteras, donde se especifican las condiciones y recibo de las mercancías por el transportador y que lo expide la empresa transportadora para especificar el tipo de carga que se esta transportando.

MERCANCIA. Es todo bien clasificable en el arancel de aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

MERCANCIA NACIONALIZADA. Es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidas por las normas aduaneras.

OPERACIÓN DE TRANSITO ADUANERO. Es el transporte de mercancías en transito aduanero de una aduana de partida a una aduana de destino.

PRECINTO ADUANERO. Es el conjunto formado por un fleje, cordel o elemento análogo, que finaliza con un sello y que dada su naturaleza y características permite a la autoridad aduanera controlar efectivamente la seguridad de las mercancías contenidas dentro de una unidad de carga de transporte.

PROCESO DE IMPORTACION. Es aquel que se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización de levante de la mercancía, previo el pago de los tributos y sanciones, cuando haya lugar a ello.

RECONOCIMIENTO DE CARGA. Es la operación que puede realizar la autoridad aduanera en los lugares de arribo de las mercancías, con la finalidad de verificar, peso, número de bultos y estado de las mismas, sin que para ello sea procedente su apertura, y sin perjuicio de la facultad de inspección de la aduana.

SANCION. Acto por el cual se castiga una actuación u omisión de una entidad, existe la sanción aduanera aplicable según decreto 1232 de 2001.

TIEMPO DE TRANSITO. Es el tiempo total invertido para llevar a cabo la DFI, de un embarque determinado, es el análisis de la relación costo tiempo.

TRANSPORTE DE CARGA. Es el medio por el cual se moviliza la carga bien sea por una vía terrestre, aérea, marítima o férrea.

ZONA PRIMARIA ADUANERA. Es aquel lugar del territorio aduanero nacional habilitado por la aduana para la realización de las operaciones materiales de recepción, almacenamiento y movilización de mercancías, que entran o salen del país, donde la autoridad aduanera ejerce sin restricciones su potestad de control y vigilancia.

4.3. MARCO LEGAL

Dentro del contexto del comercio exterior y flujo de mercancías de importación como de exportación, los depósitos habilitados son lugares autorizados por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero. Según la legislación aduanera 2685 de diciembre 28 de 1999, artículos 47, 48 y 72 e infracciones aduaneras de los depósitos, artículo 40 del decreto 1232 de 2001.

4.3.1 Obligaciones de los Depósitos. (ALANDINO LTDA.) Son obligaciones de los depósitos habilitados por la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales DIAN, de acuerdo con el carácter de habilitación y en cuanto les sean aplicables las siguientes. Decreto 2685 de diciembre 28 de 1999.

- a). Recibir, custodiar y almacenar únicamente aquellas mercancías que puedan permanecer en sus recintos.
- b). Recibir, custodiar y almacenar las mercancías sometidas al régimen de importación, exportación o a la modalidad de trasbordo.
- c). Registrar en el sistema informático aduanero la información relacionada con la recepción de la carga entregada para su custodia.
- d). Elaborar, informar y remitir a la autoridad aduanera el acta de inconsistencias encontradas entre los datos consignados en la planilla de envío y la mercancía relacionada o autorizaciones en dicho documento o sobre el mal estado o roturas detectadas en los empaques, embalajes y precintos aduaneros o cuando la entrega se produzca fuera de los términos previstos en el artículo 113 del presente decreto.
- e). Observar las medidas que la autoridad aduanera señale para asegura el cumplimiento de las disposiciones aduaneras.
- f). Contar con los equipos de seguridad de computo y de comunicaciones que al autoridad aduanera establezca.
- g). Contar con los equipos necesarios para el cargue, descargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías
- h). Mantener en adecuado estado de funcionamiento los equipos necesarios para el cargue, recargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías.
- i). Facilitar las labores de control que determine la autoridad aduanera.

j). Disponer de las áreas necesarias para realizar la inspección física de las mercaderías y demás actuaciones aduaneras, a las cuales tendrá acceso el personal que la dirección de impuestos y aduanas determine.

k). Permitir el reconocimiento físico de las mercancías por parte de las sociedades de intermediación aduanera, en los eventos previstos en este decreto.

l). Mantener claramente identificados los siguientes grupos de mercancías: los que se encuentren en proceso de importación; o en proceso de exportación; o bajo la modalidad de trasbordo; o aprehendidos; o decomisados; o en situación de abandono y los que tengan autorización de levante salvo cuando se trate de mercancías a granel almacenadas en ellos o en tanques especiales.

m). Llevar los registros de entrada y salida de mercancías conforme a los requerimientos señalados por la dirección de impuestos y aduanas nacionales

n). reportar las irregularidades que se presenten y suministrar la información que la autoridad aduanera solicite.

o). Los depósitos públicos y privados deberán entregar la mercancía al declarante únicamente cuando se haya autorizado su levante; cancelados los atributos aduaneros y autorizado el retiro de la mercancía por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Igualmente se entregara la mercancía sometida a una modalidad de exportación o de trasbordo indirecto.

p). Poner a disposición o entregar a la autoridad aduanera la mercancía que ésta ordene

q). Almacenar o custodiar las mercancías abandonadas, aprehendidas y decomisadas en sus recintos.

r). Constituir las garantías que la dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales determine y.

s). Mantener o adecuar los requisitos y condiciones en virtud de los cuales se otorgó la habilitación.

4.3.2 Habilitación y renovación de depósitos públicos

Artículo 49. Para la habilitación de los depósitos públicos deberá tenerse en cuenta la infraestructura técnica y administrativa de la persona jurídica, sus antecedentes en operaciones aduaneras, cambiarias, de comercio exterior y de almacenamiento, así como su patrimonio y respaldo financiero y cumplirse los siguientes requisitos:

a. Modificado. Art. 9º, Oto. 1232 de 2001. Ser persona jurídica constituida con anterioridad a la presentación de la solicitud no menor a un (1) año, salvo que se trate de depósitos ubicados en las jurisdicciones de las Administraciones de Impuestos y/o Aduanas de Arauca, Inírida, Leticia, Maicao, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, San Andrés, Tumaco, Turbo, Valledupar y Yopal, en las cuales no se requiere que la persona jurídica se haya constituido con la antelación señalada en el presente literal.

b. Acreditar un patrimonio neto de dos mil millones de pesos (\$2.000.000.000,00) para los depósitos ubicados en las jurisdicciones de las Administraciones de Impuestos y/o Aduanas Nacionales de Barranquilla, Buenaventura, Cali, Cartagena, Medellín, Pereira, Santafé de Bogotá y Santa Marta; de mil cuatrocientos millones de pesos (\$1.400.000.000,00) para los depósitos ubicados en las jurisdicciones de las Administraciones de Impuestos y/o Aduanas de Bucaramanga, Cartago, Cúcuta y Manizales y, de cien millones de pesos (\$100.000.000,00) para los depósitos ubicados en las jurisdicciones de las Administraciones de Impuestos y/o Aduanas de Arauca, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, San Andrés, Tumaco, Turbo, Valledupar y Yopal

Estas cifras se reajustarán anual y acumulativamente en un porcentaje igual a la variación del Índice de Precios al Consumidor reportado por el DANE para el año inmediatamente anterior al cual se realiza la solicitud de habilitación o su renovación;

c. El área útil plana de almacenamiento que se habilite no podrá ser inferior a mil (1.000) metros cuadrados. En todo caso, deberá acreditarse que las características técnicas de construcción de las bodegas, patios, oficinas, tanques, silos y vías de acceso, así como los sistemas y equipos de seguridad con que cuentan, son adecuados, a juicio de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, al tipo, naturaleza, cantidad, volumen y peso de las mercancías que se pretenda almacenar;

d) La persona jurídica, al momento de la presentación de la solicitud, deberá manifestar expresamente que se compromete a obtener los equipos que le permitan atender adecuada, segura y eficientemente las actividades de almacenamiento de acuerdo con el tipo, naturaleza, cantidad, volumen y peso de las mercancías que pretenda almacenar y,

e. La persona jurídica, al momento de la presentación de la solicitud, deberá manifestar expresamente que se compromete a adquirir los equipos y a realizar los ajustes en materia tecnológica que sean necesarios para garantizar su conexión al sistema de comunicaciones y de transmisión electrónica de información y documentos que determine la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

4.3.3 Empresas Transportadoras. Artículo 355 del decreto 2685 diciembre 28 de 1999. Las operaciones de tránsito aduanero se realizarán únicamente en los vehículos inscritos y autorizados previamente por la dirección de impuestos y aduanas nacional.

Excepcionalmente, la aduana podrá autorizar el tránsito en vehículos pertenecientes a los declarantes, para lo cual se requiere la constitución de una garantía específica.

4.3.4 Responsabilidades. Artículo 356 del decreto 2685 diciembre de 1999. El declarante se hará responsable ante la aduana por la veracidad de la información consignada en la declaración de tránsito aduanero y por el pago de los tributos aduaneros correspondientes a la mercancía sometida en régimen de tránsito, que no llegue a la aduana de destino.

La empresa transportadora responderá ante la autoridad aduanera por la finalización del régimen dentro de los plazos autorizados y por la correcta ejecución de la operación de tránsito aduanero.

Garantías. Artículo 357 del decreto 2685 diciembre de 1999. Toda operación de tránsito aduanero deberá estar amparada con las garantías que a continuación se señala;

a) Garantía a cargo del declarante, para respaldar el pago de los tributos aduaneros y sanciones a que haya lugar.

Cuando el declarante sea una sociedad de intermediación aduanera. Un Usuario Aduanero Permanente, o un Usuario Altamente Exportador, la garantía global constituida con ocasión de su autorización o reconocimiento e inscripción, respaldará el cumplimiento de sus obligaciones como declarante en el régimen del tránsito aduanero.

En los demás casos, el declarante deberá otorgar garantía específica equivalente al 40% del valor FOB de la mercancía.

b) Garantía por la finalización de la modalidad, a cargo del transportador, para respaldar las obligaciones de finalización del régimen dentro de los plazos autorizados y por la correcta ejecución de la operación de tránsito aduanero.

Las empresas transportadoras inscritas y autorizadas para realizar tránsitos aduaneros, deberán garantizar sus operaciones mediante la constitución de una garantía global, bancaria o de compañía de seguros, equivalente a mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Cuando excepcionalmente la operación de tránsito aduanero se realice en medios de transporte pertenecientes a las empresas declarantes, estas deberán garantizar la finalización de la modalidad a través de la constitución de una garantía específica, bancaria o de compañía de seguros, por un valor equivalente a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

5. METODOLOGIA

La metodología que se aplicará en el transcurso del proyecto es de observación, descripción y análisis, mediante las cuales se logrará consignar por escrito de una manera detallada y experimental todos aquellos procedimientos y sistemas de cargue y/o descargue y trato a los cuales se someten las mercancías, conjuntamente con la gestión documentaria pertinente a la carga ante el ingreso y/o salida de las mercancías en la almacenadora.

Por lo que el contacto directo con el entorno y el personal operativo de la empresa ALANDINO Ltda, se logrará obtener el mejor medio para conocer más de cerca todas y cada una de las actividades y funciones encomendadas además de evaluar y verificar la eficiencia y efectividad en todos los procesos y sistemas logísticos de almacenamiento y transporte de mercancías, es decir, determinar la calidad del servicio y aun mas el enfoque hacia la misión, visión, objetivos, valores y principios de la organización

Es así que mediante el método deductivo por medio del análisis de información obtenida durante la pasantía, se logrará tomar la información y desarrollar un "SKIMMING" para obtener lo más relevante e importante a fin de aplicar al desarrollo del proyecto y al mejoramiento de los servicios que ofrece la empresa ALANDINO Ltda a los usuarios del comercio exterior.

6. FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

6.1 FUENTES PRIMARIAS

Dentro de las fuentes primarias en el transcurso del desarrollo de la pasantía se desarrolló entrevistas, conversaciones y charlas informales frecuentes, desde la gerencia hasta el personal operativo y de manipulación de las mercancías.

Por otra parte se aplicaron encuestas a todo el equipo de braceros de Alandino Ltda y de otras almacenadoras de mercancías bajo control aduanero en la región para lograr obtener la recolección de información mediante encuestas dirigidas a gerencia y al personal operativo, como el equipo de braceros, quienes hacen la manipulación de las mercancías, relacionadas con el manejo y gestión del transporte y almacenamiento de mercancías, que conllevaron a establecer ciertas conclusiones concretas y algunos aspectos relevantes para desarrollar los objetivos planteados en el informe de la pasantía, que a la postre generó ideas que contribuyeron al mejoramiento del servicio de almacenamiento de mercancías de procedencia extranjera.

6.2 FUENTES SECUNDARIAS

Dentro de los instrumentos metodológicos que se aplicaron está la revisión bibliográfica, necesaria para el logro de la realización del proyecto de la pasantía.

7. DESARROLLO DE OBJETIVOS

7.1 GESTION DOCUMENTARIA PERTINENTE A LA CARGA QUE DA LUGAR AL INGRESO Y/O SALIDA DE LAS MERCANCÍAS EN LA ALMACENADORA

En ALANDINO LTDA, por lo general ingresan mercancías de importación procedentes del Ecuador y para dar lugar a ello, se han establecido unas normas de control aduanero, como lo es en la parte documentaria, así.

Los transportadores de carga de importación procedentes del Ecuador, en el momento que hacen su tránsito internacional por la Aduana en frontera Colombo Ecuatoriana, tienen que presentar a la misma los documentos soporte de la carga, como son la carta porte y el manifiesto de carga; con el fin de que la aduana en frontera realice el documento consolidador, que este mismo posteriormente se le hará entrega al transportador junto con la carta porte y el manifiesto de carga nuevamente.

Ya con estos documentos el transportador puede continuar su tránsito y arribar a su respectivo depósito habilitado y autorizado por la autoridad aduanera, en este caso los que llegarán a Alandino Ltda.

Para entonces el transportador debe efectuar la entrega de los documentos legales, soporte de la carga al jefe de bodega con el fin de que se pueda realizar la recepción de las mercancías y sean almacenadas mientras se desarrollen todos y cada uno de los procedimientos aduaneros de nacionalización y levante de la mercancía.

Para ellos enunciaremos y describiremos los siguientes documentos como el manifiesto de carga internacional, carta porte y documento consolidador que el transportador hará entrega al jefe de bodega en el momento de su llegada, constantemente con los documentos aduaneros que se gestionan y manejan en Alandino Ltda, requisito para almacenar las mercancías de importación.

Los documentos son los siguientes:

7.7.1 Manifiesto de carga internacional. Este es el documento en el cual se relaciona y verifica que la carga esté dirigida a ALANDINO LTDA, además de los datos sobre el vehículo, como placas, modelo, marca, motor, país de procedencia, nombre del conductor cedula, entre otros, además se relaciona la información correspondiente a las mercancías transportadas, como numero de carta porte,

cantidad descripción de la mercancía, peso bruto y peso neto, aduana de destino y lugar de desembarque.

Por lo tanto en este documento se ve la necesidad, de realizar una revisión minuciosa por el jefe de bodega, por la razón de que puede darse lugar a ciertos errores, cometidos por la transportadora, en el que respecta a la digitación y gestión del mismo.

Siendo así es obligación de los depósitos, elaborar, informar y remitir a la autoridad Aduanera, el acta de inconsistencias encontradas entre los datos consignados en la planilla de envío y la mercancía recibida o adulteraciones en dichos documento, y en la parte física, sobre el mal estado o roturas detectadas en los empaques, embalaje y precintos aduaneros o cuando la entrega se produzca fuera de los términos previstos en el artículo 113, que establece el Decreto 2685 de Diciembre 28 de 1999.

Para entonces al darse lugar algún error se debe disponer inmediatamente a informar a la empresa transportadora correspondiente a que de corrección de la inconsistencia si fuese el caso, como también poner al tanto al conductor, con el fin de proceder a la recepción de la carga en bodega, de lo contrario la almacenadora podría llegar a someterse a sanciones y multas según decreto aduanero 1232, del 2001 Art. 490.

De esta manera para prever contratiempos a esta clase de situaciones, la almacenadora ha dispuesto de unas actas de inconsistencias, en las cuales se encuentran, datos del conductor, nombre, número de cedula, empresa transportadora y observaciones e inconsistencias, a que haya lugar con su debida firma del transportador, e inmediatamente se informa a la transportadora, o la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, según la gravedad del caso, quienes serán la entidad competente a tomar los correctivos de acuerdo al decreto aduanero 1232 del 2001 Art. 497.

7.1.2 Carta porte internacional por carretera. Es otro documento necesario al igual que el manifiesto de carga, para hacer el ingreso al transportador de la carga de importación al depósito, y el dato más relevante a tener en cuenta, es que en la carta porte especifique, en la casilla número veintiuno, que la mercancía debe descargarse en ALANDINO LTDA, además de que contenga los datos específicos del importador, exportador, declarante, lugar país y fecha convenida para la entrega de las mercancías, descripción de las mercancías, cantidad, marca, referencias" peso bruto y peso neto en kilogramos, precio de las mercancías e INCOTEMRS, y el tipo de moneda.

Es así que tanto el manifiesto de carga como carta porte, deben llevar un número de manifiesto que lo asigna la Aduana, en el momento que el transportador de la carga pasa en frontera.

Al igual que en el manifiesto, en la carta porte se debe realizar, la misma revisión minuciosa, al estar plenamente relacionados los mencionados documentos, y en la medida a que se suceda algún tipo de error, se procederá a realizar la misma gestión que en el mencionado manifiesto de carga internacional.

7.1.3 Manifiesto documento consolidador. Este documento lo efectúa y entrega la Aduana en frontera al transportador de las mercancías, este se anexa a la carta porte y el manifiesto de carga a fin de que el transportador continúe su tránsito internacional.

Los datos que contiene el documento consolidador, son los siguientes.

Número de manifiesto asignado por la Aduana en frontera, nombre de la empresa transportadora, fecha de manifiesto de carga, y hora en el cual pasa el transportador de la carga en frontera, medio de transporte, placas del vehículo, número de documento de transporte, peso total, cantidad total, y lugar de desembarque de las mercancías.

Los tres documentos antes mencionados; además de la lista de empaque y/o factura comercial son obligaciones y requisitos aduaneros para vez de continuar el tránsito en el país de origen (país importador) y a la postre los transportadores puedan ingresar a sus respectivos depósitos públicos habilitados y autorizados por la autoridad aduanera.

Por tanto el transportador de las mercancías de importación efectuará la entrega de los documentos soporte de las mercancías al momento de su llegada. De esta manera el jefe de bodega y/o auxiliar de bodega de la almacenadora de mercancías es quien recibirá tanto la documentación como la carga de importación y posteriormente se procederá al descargue y almacenamientos de las mercancías en las bodegas de Alandino Ltda.

El proceso descrito anteriormente, se da cuando las mercancías no tienen verificación física y/o documentaria por la aduana en Alandino Ltda.

De lo contrario, cuando se presenta verificación de mercancías de importación por la Aduana, el proceso es el siguiente en la almacenadora.

Cuando el transportador de la carga hace la entrega de los documentos al jefe de bodega, en este caso al de Alandino Ltda., y verifica que en el documento consolidador, no se encuentran las casillas de los datos como, número de

manifiesto, numero de documento de transporte, peso bruto y cantidad total de las mercancías, es que la carga viene con verificación.

Además de que la auxiliar de nacionalizaciones de la almacenadora, como esta en permanente contacto con la Aduana de frontera, mediante el sistema informático de gestión Aduanera, SYGA, Le permite informarse cuales son los vehículos de carga que han sobrepasado la Aduana y que van a llegar al deposito con verificación y sin verificación, es así que antes de que haya llegado el transportador de la carga a la almacenadora con los documentos, el jefe de bodega ya esta enterado que las mercancías vienen con verificación.

Por tanto toda carga que llegue con verificación por la Aduana, es responsabilidad del jefe de bodega permitir el ingreso al transportador de la carga al deposito habilitado y autorizado, además de recibir los respectivos documentos como, la carta porte, manifiesto de carga y el documento consolidador.

Para ello veremos un ejemplo de los tantos que a diario se dan en ALANDINO LTDA.

Ingresa una carga con verificación, con una carta porte que ampare 9250 sacos de arroz por 45 kilos, distribuidos en 20 manifiestos de carga de importación procedentes del Ecuador. En otras palabras, los 9250 sacos de arroz distribuidos en 20 tractomulas, que consecutivamente van ingresando con cada manifiesto a la almacenadora y estas tendrán que ser verificadas por la Aduana antes de que se haya efectuado el descargue en las bodegas de Alandino Ltda.

Para entonces el jefe de bodega tendrá que hacer ingresar al transportador de la carga a la almacenadora, mas en ningún momento tendrá que proceder a dar orden para que se efectúe el descargue y almacenamiento de las mercancías sin que antes haya llegado un funcionario de la DIAN a realizar la verificación física de las mismas.

Por tanto para efectuar la verificación de la carga, por un funcionario de la DIAN, los vehículos deben encontrarse dentro de la almacenadora, ya que es una norma aduanera.

La verificación no es más que comprobar que la parte física de la carga corresponda conforme a lo que este declarado tanto en el manifiesto de carga internacional, como en la carta porte internacional por carretera.

Posteriormente cuando lo declarado en el manifiesto y la carta porte tienen relación exactamente con la parte física de la carga (arroz), el funcionario de la Aduana, ingresa al sistema Informático de Gestión Aduanero, SYGA, con el que cuenta la DIAN, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, las Almacenadoras, SIAS, Sociedades de Intermediación Aduaneras, como las

Transportadoras, la información correspondiente y procede realizar el acta de recepción y planilla de envío, de las mercancías ante la Aduana, dejando copia de impresión de la misma para el depósito, que debidamente será firmada por el jefe de bodega y el funcionario de la Aduana.

Terminada la verificación de las mercancías, se procede al descargue y almacenamiento de las mismas, en las bodegas, a fin de que el declarante, SIA, Sociedad de Intermediación Aduanera, pueda efectuar la nacionalización y levante de las mismas.

Para el pesaje de los vehículos que van a cargar y descargar, en ALANDINO LTDA, la empresa cuenta con una báscula electrónica de cien toneladas y un sistema digital que permite realizar los tiquetes de báscula, con el peso bruto, tara del vehículo y peso neto en kilogramos. El tiquete de báscula contiene los datos del conductor, número de bultos, clase de mercancías placas del vehículo, este tiquete de báscula es entregado al transportador a la hora y fecha de su salida.

Estos pesos son tomados por el jefe de bodega o asistente operativo, cuando el vehículo está sobre báscula. Una vez tomadas las placas se dirige al transportador a un área respectiva y adecuada, a fin de que el vehículo pueda ser descargado en las bodegas.

De manera inmediata las mercancías tendrán que ser identificadas, con un documento que se maneja en ALANDINO LTDA, llamado tarjeta de presentación de mercancías, que deberá ser realizada por el jefe de bodega.

7.1.4 Tarjeta de presentación de mercancías. Dentro de los datos específicos que contiene la tarjeta de presentación están: nombre o razón social del importador, fecha de llegada, número de manifiesto, clase de mercancía, cantidad total, SIA, número de carta porte y observaciones si las hubiese.

La realización de esta tarjeta de presentación de mercancías es para toda importación, por ser una obligación Aduanera para todos los depósitos habilitados y autorizados por la autoridad Aduanera, la cual debe pegarse o adherirse para toda carga ya almacenada en bodega, caso contrario cuando llegue algún funcionario de la Aduana al depósito a realizar alguna inspección, física y no estuviese las mercancías identificadas en bodega con la tarjeta de presentación, la almacenadora ALANDINO LTDA, al igual que cualquier otra, podría pasar a un proceso de sanción según la gravedad del caso y según el decreto 1232 del 2001 Art. 490, infracciones Aduaneras de los depósitos públicos y privados y sanciones aplicables.

7.1.5 Planilla de recepción. Posterior a la recepción documentaria y física de la carga por parte de el jefe de bodega, se procede a realizar la planilla de recepción al sistema SYGA (Sistema Informático de Gestión Aduanera) por la auxiliar de nacionalizaciones, con el fin de que la SIA (Sociedad de Intermediación Aduanera) pueda efectuar la nacionalización y levante de las mercancías. Dentro de la planilla de recepción están los siguientes datos como: Razón social de ALANDINO LTDA, nombre y cedula de la persona que realiza la planilla, empresa transportadora, numero de manifiesto, numero de carta porte, embalaje, cantidad, peso bruto, descripción y observaciones de la mercancía, si a ello hubiera lugar.

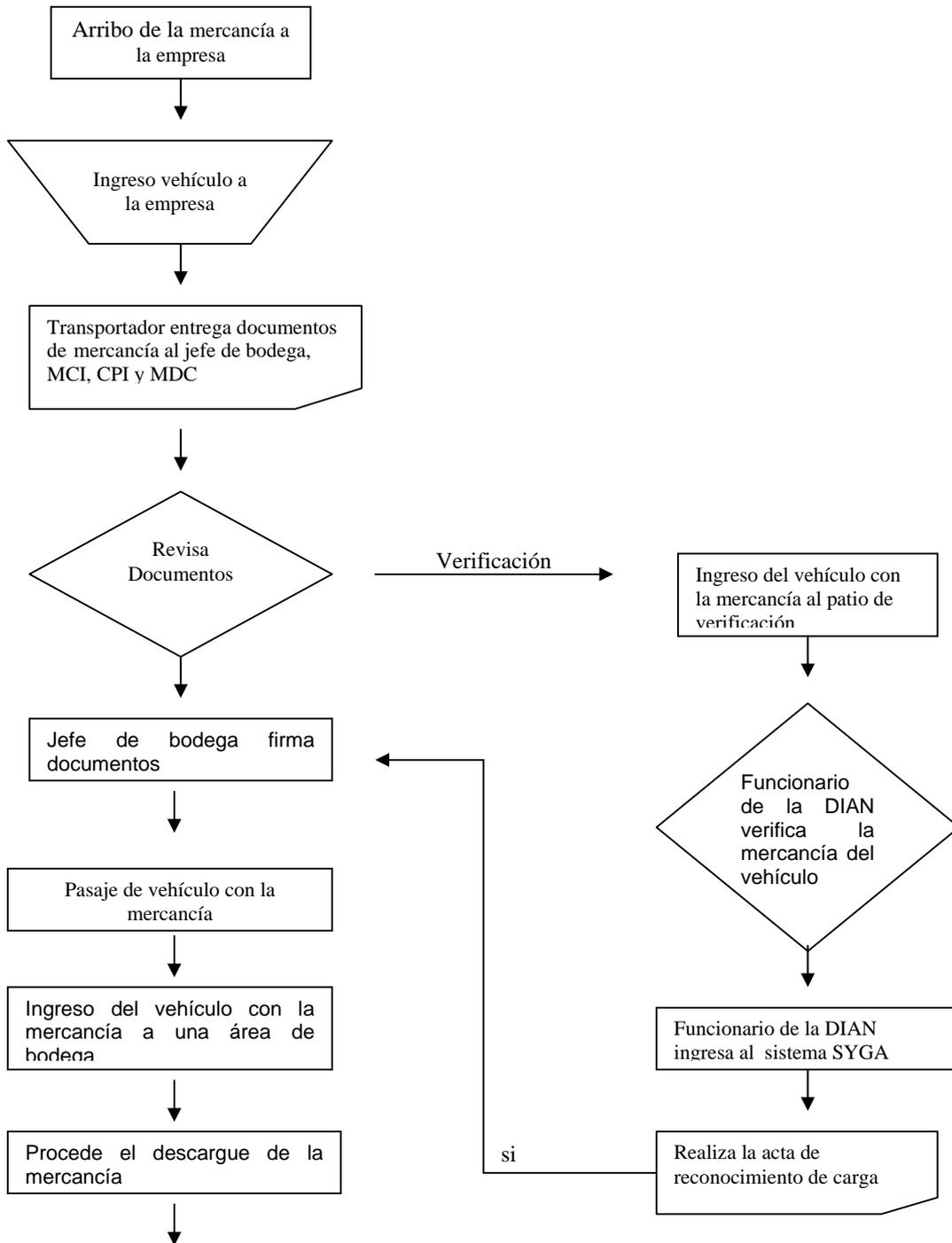
7.1.6 Tarjeta mercancía nacionalizada. Una vez la SIA a realizado la nacionalización y el levante de las mercancías, que ingresaron a ALANDINO LTDA, el jefe de bodega procede a identificar la carga, pegando o adhiriendo a las mismas la tarjeta en la cual da a conocer que ésta es nacionalizada, y a obtenido su levante, además de contener datos como, el número de manifiesto, y numero de levante de las mercancías. La tarjeta de presentación al igual que la tarjeta de mercancía nacionalizada, es una norma y obligación aduanera de identificación y presentación de mercancías en bodega, tareas que deben cumplir todos los jefes de bodega de los depósitos habilitados y autorizados por la autoridad Aduanera.

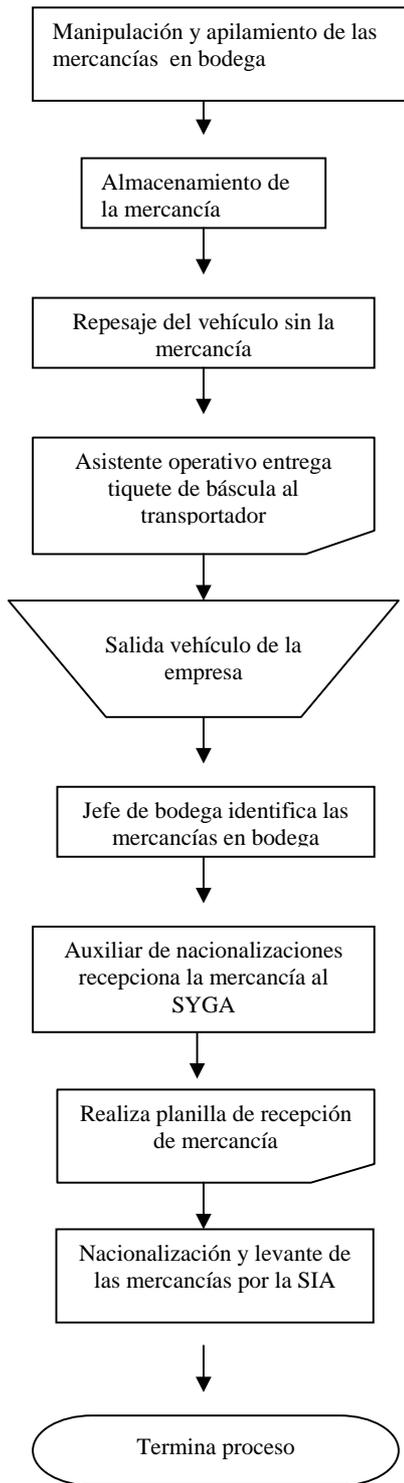
Para la salida de las mercancías del depósito se requiere los siguientes documentos:

7.1.7 Orden de cargue. Este documento lo expide la empresa transportadora, donde se describen datos del vehículo, nombre del conductor, mercancía a cargar, y número de carta porte. A esta debe de anexarse la declaración de importación, para verificar el numero de levante, con el fin de determinar si la mercancía por salir ya a obtenido su nacionalización y levante correspondientes.

7.1.8 Guía de despacho. En ALANDINO LTDA, para dar despacho y salida de las mercancías que han obtenido su levante, se maneja una guía de despacho la cual se le entrega al transportador a la hora de la salida, con los siguientes datos: razón social de ALANDINO LTDA, ciudad y fecha que se realiza la guía, importador, destinatario, numero de levante, descripción de la mercancía a despachar, datos del transportador, empresa transportadora, nombre del conductor, cedula de ciudadanía, placas del vehículo, observaciones si a ello hubiese lugar, firma y sello de quien realiza la guía de despacho, en este caso de el asistente operativo, de esta manera se a descrito todos y cada uno de los documentos de importación que se reciben y manejan dentro de la almacenadora de mercancías del grupo andino ALANDINO LTDA.

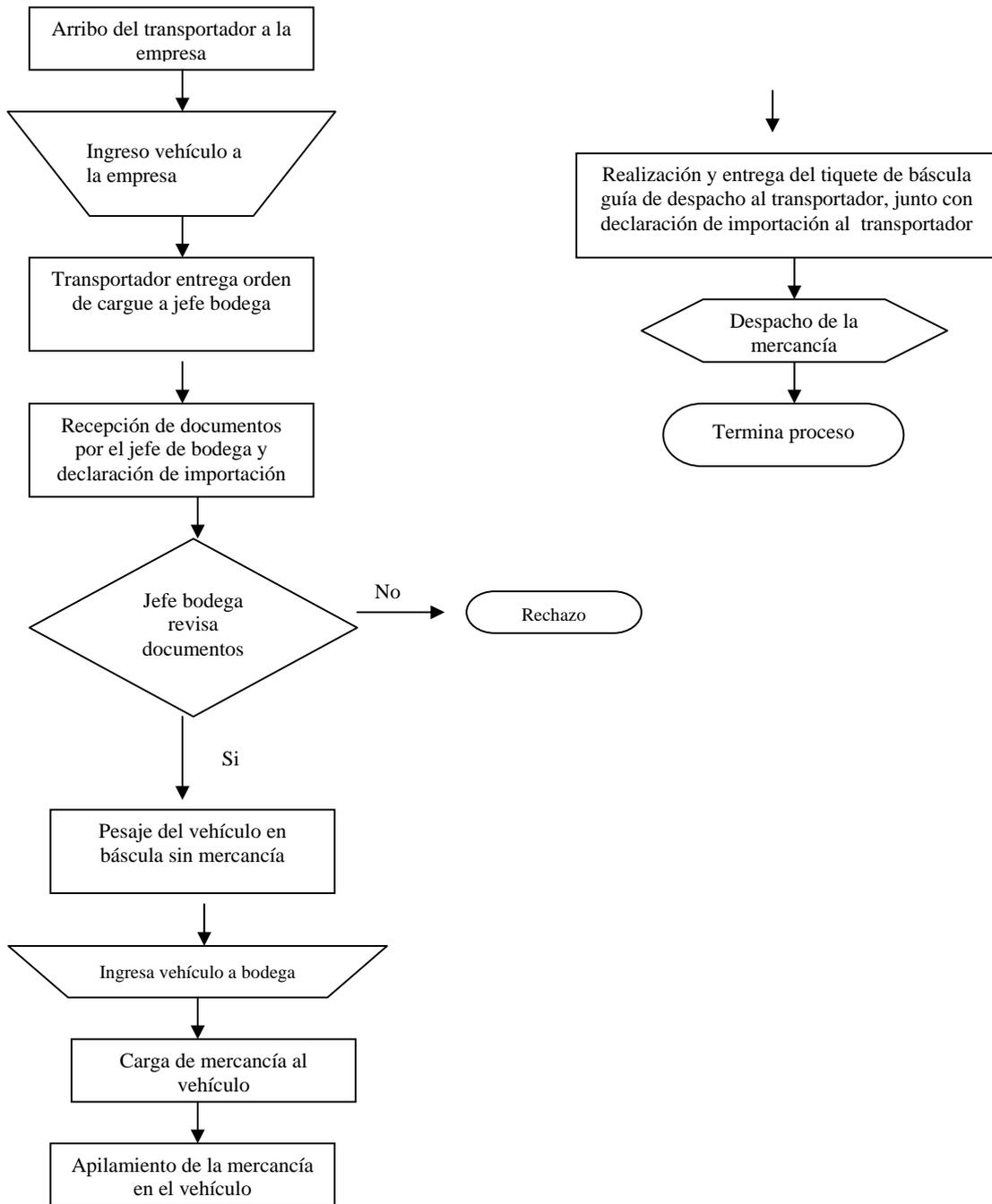
Gráfica 7. PROCESO DE INGRESO DE MERCANCÍAS DE IMPORTACIÓN A BODEGAS DE ALANDINO LTDA.





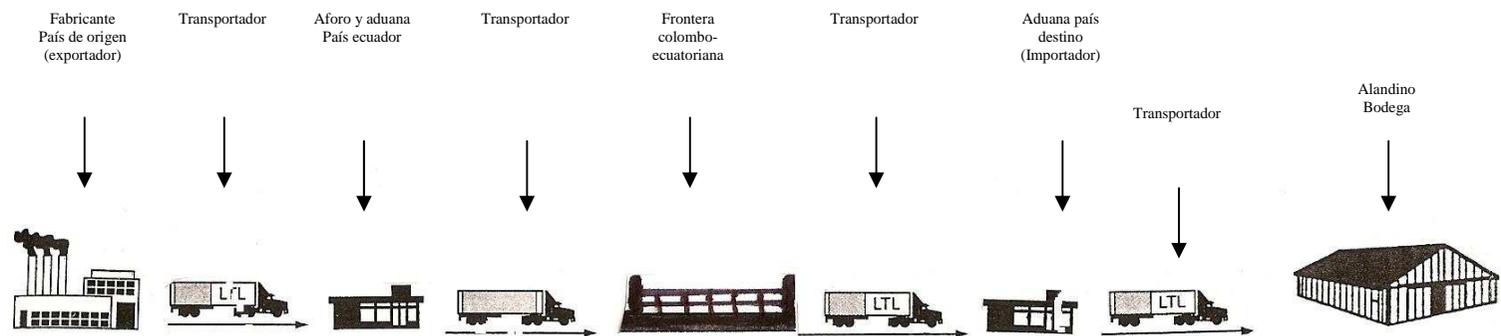
Fuente: Alandino Ltda.

Gráfica 8. Proceso despacho de mercancías de ALANDINO LTDA



Fuente: Alandino Ltda

Gráfica 9. CICLO LOGISTICO DEL TRANSITO INTERNACIONAL DE CARGA



7.2 IDENTIFICACION DE LOS TIPOS DE CARGA, MANEJO, Y MANIPULACION EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CARGUE Y/O DESCARGUE, Y TRATO FISICO A QUE SE SOMETEN LAS MERCANCÍAS

La almacenadora de mercancías ALANDINO LTDA, por lo general maneja clientes fijos potenciales del comercio exterior que hacen uso del servicio de almacenaje de mercancías de importación, bajo custodia y control aduanero, en los que pueden verse en el cuadro siguiente.

Cuadro 1. Clientes de ALANDINO Ltda.

CLIENTE	PRODUCTO	ENTRADAS*
Cotopaxi Colombia	Madera	3.282 pallets
Comex de Nariño	Cobijas	16.724 unidades
Coralsa Ltda.	Aceite, manteca, jabón	40.542 cajas
Chaneme comercial S. A.	Llantas	22.438 unidades
Incolcar S. A.	Envases hojalata	381 pallets
Jhon Restrepo	Atún, sardina, crema lava vajilla	150.664 cajas
Productos Familia	Papel higiénico	220.248 pacas
Dicsa	Azúcar	64.281 bultos
Otros	Arroz	83.260 bultos

Fuente: esta investigación, Alandino Ltda

*. Total cantidades del 1 de diciembre de 2005 al 1 de abril de 2006

De acuerdo a lo observado en el cuadro anterior en ALANDINO Ltda., se maneja carga general, unita rizada, suelta no unitarizada paletizada y contenedorizada.

7.2.1 Por Sistema de Montacargas. Mediante este sistema de montacargas con capacidad de cinco toneladas de cargue y descargue se manipula.

La madera fibraplack, la cual se transporta en pallets, embalaje recubierto en plástico, zunchos y cintas envolventes.

Las bobinas de papel higiénico, producto en proceso de gran volumen, con embalaje recubierto en plásticos envolventes transparentes.

Los tanques de pinturas transportadas en pallets, con embalaje recubierto en plástico, zunchos, cartón y cintas envolventes.

Las ventajas de este sistema de montacargas, es rápido y seguro, al no presentarse en su manejo y manipulación daños o averías en el producto, ya que

el operador de montacargas es ágil y de gran experiencia, su apilamiento es fácil, un pallet sobre otro según sus especificaciones, estos son de gran volumen y ocupan bastante espacio en la bodega.

7.2.2 Por Sistema de Hamer. ALANDINO Ltda. maneja un área de patio adecuada, apta para el almacenaje de contenedores, los cuales ingresan con carga general unitarizada, productos como bombillos, cremas lava lavavajilla, atún, mantecas, aceites, sardina, jabón, cobijas todos estos embalados en cajas de cartón y el papel higiénico familia, terminado, unitarizado y embalado en plástico, así como también llantas, transportadas como carga suelta.

Estos contenedores son bajados del camión al patio de bodega por un hamer, cerca de las bodegas para que posterior a ello las mercancías sean descargadas, arrumadas o apiladas en sus respectivas bodegas por los braceros.

Este sistema de cargue y descargue de contenedores lo prestan dos prestigiosas empresas en la región.

7.2.3 Por el Sistema Combinado, braceros y banda transportadora. Se realiza la manipulación, el cargue descargue y almacenamiento de productos como: arroz, arrocillo, maíz, azúcar, con embalaje en sacos, como también el papel higiénico terminado con embalaje de plástico, dentro de este sistema en ocasiones se presentan, ciertos desniveles por el sobrepeso de la misma carga y en algunos casos derrumbes de las planchas, ya que su apilamiento y arrume de los mismos no se tuvieron en cuenta ciertas especificaciones de manipulación y marcado, por las cuadrillas de braceros, asignados por el jefe de bodega.

En este sistema se vio la necesidad de estar presente realizando el resguardo respectivo, en el cargue y descargue, manipulación y almacenamiento de las mercancías, de esta manera tener la oportunidad de evaluar el manejo, manipulación, y trato físico que se sometían las mercancías.

7.2.4 Análisis del manejo de carga. Por tanto los problemas que se determinaron dentro de la almacenadora, es que estaba existiendo ciertas falencias de aplicabilidad en lo que tiene que ver con el almacenamiento de mercancías, no uso de las normas ISO 780 - 7000, marcado e instrucciones sobre manejo, manipulación, advertencia, y símbolos pictóricos, características que son relevantes y que revisten particular importancia por la DFI, Distribución Física Internacional.

Para en entonces estas normas antes mencionadas en cierta medida no se tenían en cuenta a la hora de efectuar el almacenamiento de las mercancías en las bodegas, debido al desconocimiento de las mismas.

Por otra parte no había la suficiente concientización de los braceros hacia el buen trato y manipulación de las mercancías, y falta de capacitación a los mismos, a raíz de la carencia de talento humano y capacitado en el campo, de la Distribución Física Internacional DFI, específicamente en el área de almacenamiento de mercancías de importación se refiere.

Realizado las encuestas se encontró los siguientes resultados, véase cuadro No. 2

Cuadro 2. Encuestas aplicadas al personal operativo y braceros

GRADO DE EDUCACIÓN	No. PERSONAS	%
Primaria	27	57,45%
Secundaria	13	27,66%
Técnico profesional	0	0%
Tecnólogo	0	0%
Profesional	3	2,37%
Cursos SENA	4	8,52%
TOTALES	47	100,00%

Fuente: esta investigación, ALANDINO LTDA

Los resultados que nos arrojaron las encuestas que se aplicaron al personal operativo y braceros o estibadores, quedaron así:

Un 57,45% de los encuestados ha cursado estudios de primaria. Un 27,66% ha cursado secundaria. Un 8,52% de ellos han realizados cursos en el SENA y otras instituciones. Y solo el 2,37% de los encuestados ha realizado estudios universitarios.

De esta manera dio como resultado que la almacenadora de mercancías carece de talento humano profesional y capacitado en áreas del comercio exterior, DFI, Distribución Física Internacional, y específicamente de almacenamiento de mercancías de importación bajo custodia y control aduanero se refiere.

Es así que personal operativo y braceros han ido adquiriendo experiencia y conocimientos de carácter empírico, acerca de su actividad, referente al comercio exterior y específicamente al almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero, los cuales llevan laborando en su gran mayoría más de diez años.

Por lo tanto no es nada ventajoso, para las empresas contar con personal empírico, ya que hoy en día las organizaciones se hacen cada vez mas competitivas, por la gran capacidad de talento humano con que cuentan la mismas, contribuyendo a realizar investigación y desarrollo, implementando estrategias de mejoramiento continuo en su entorno tanto interno como, externo al buscar y encontrar nuevas oportunidades de negocio en el mercado cada vez mas cambiante y competitivo.

Por otra parte en lo que se refiere a las capacitaciones que ellos han recibido por parte de la empresa u otras entidades, son escasamente una vez por año, vale entonces hacer relevante el gran deseo e interés por parte de ellos en tener la oportunidad a que se ofrezca, entrenamientos, capacitaciones y a conocer temas concernientes a la actividad como tal ejerce la empresa, almacenadora de mercancías.

A raíz de estas falencias, se vio la necesidad, de tomar decisiones estratégicas que contribuyan a mejorar y fortalecer el conocimiento de el personal operativo y braceros, como son las capacitaciones y entrenamientos, además de que a postre vale hacer relevante que dentro de las encuestas que se aplicaron, el cien por ciento de los encuestados contestaron que desean tener la oportunidad de que se les ofrezcan temas en lo que tiene que ver con el almacenamiento de mercancía, bajo custodia y control aduanero, normas ISO 780 - 7000, marcado, e instrucciones sobre manejo, manipulación, advertencia y símbolos pictóricos, características que son relevantes y que revisten particular importancia por la DFI, Distribución Física Internacional, dentro del almacenamiento de mercancías.

Ya en lo que tiene que ver con los problemas externos que afectan a la almacenadora, es el que se origina tanto del lado del Ecuador, como del lado de Colombia, por parte de la Aduana en frontera, al no darse eficiencia en la gestión física y documentaria de la carga, por esta razón el flujo y transito internacional de carga es lento en esta zona de frontera.

Por lo tanto los transportadores de carga de importación, procedentes del Ecuador, están ingresando a los depósitos habilitados, autorizados a altas horas de la tarde.

Ya que la Aduana en frontera hacen los despachos de la misma carga en grupos de vehículos. Por ejemplo, por cada Carta Porte que ampara veinte manifiestos de carga, en otras palabras, veinte tracto mulas de arroz con destino hacia el mismo depósito, en este caso las que desembarcaran en ALANDINO LTDA, de tal manera se origina una congestión vehicular de carga a causa de que estos llegan al mismo tiempo a la almacenadora de mercancías, ya que en promedio son de treinta a cuarenta tracto mulas diarias que ingresan a la misma, generando un desorden difícil de controlar por el jefe de bodega, ya que hay que recibir todos los vehículos de carga que ingresan a la hora y fecha de ese mismo día, caso

contrario el día siguiente habrá mayores contratiempos y retrasos, además de tener en cuenta que hay vehículos esperando ser cargados o embarcados.

Presentándose de esta manera reclamos de los transportadores por los turnos, especialmente de descargue, cierto número de quejas por los mismos, falencias en el control vehicular, falta de coordinación logística en zona de bodega, difícil de controlar por el jefe de bodega, retrasos en el cargue y descargue.

Es así que para evitar en cierta medida estas falencias y con el fin de contribuir a dar un mejor servicio y orden en lo que tiene que ver con los turnos de cargue y descargue de mercancías en bodega se propuso manejar dos planillas y fichas de turno internas de control denominadas Tuincar y Tuindes, las cuales serán entregadas a los transportadores en portería en el momento en que lleguen a Alandino Ltda y presenten los documentos de las mercancías que pueden ser para cargue como para descargue.

7.2.5. Tuincar. Significa turno de ingreso a cargue. En la planilla contiene datos como ciudad y fecha, hora, número de turno de ingreso a cargue, producto a cargar, cliente, manifiesto de carga, levante, carta porte, empresa transportadora, placas, marca, color, nombre del conductor y cédula de ciudadanía.

7.2.6. Tuindes. Significa turno de ingreso a descargue. Esta planilla contiene datos como ciudad y fecha, hora, número de turno de ingreso a descargue, cliente, número de manifiesto asignado por la aduana en frontera, carta porte internacional (CPI), manifiesto de carga internacional (MCI), como nombre del conductor, cédula de ciudadanía, placas, modelo y color del vehículo.

Posteriormente los transportadores presentarán el Tuincar o el Tuindes, al jefe de bodega, según el caso a fin que este pueda asignar las cuadrillas para cada vehículo y luego proceder al cargue o descargue respectivamente de las mercancías.

Con la aplicación de estas estrategias se cree que traería resultados como:

- a. Mejor coordinación logística.
- b. Mejor comunicación entre el personal operativo y los transportadores.
- c. Mejor servicio a los transportadores de carga.
- d. Mejor control vehicular de carga en zona de bodega.
- e. Mejor recepción y gestión documentaria de la carga por parte del jefe de bodega y demás personal operativo.
- f. Menor número de inconvenientes y reclamos de los transportadores, por los turnos de cargue y especialmente de descargue se refiere.

g. Esta estrategia además sirve, para llevar una fácil estadística de los vehículos que han ingresado diariamente a la almacenadora, tanto a cargar como a descargar cierta clase, cantidad y tonelaje de mercancías a Alandino Ltda.

Por otra parte a raíz de los problemas anteriormente mencionados, de que ingresa gran cantidad de mercancías de importación a ALANDINO LTDA, día tras día, como a hacer cargues de las mercancías que ya han sido nacionalizadas en sus efectos y han obtenido su levante, por esta razón, la almacenadora cuenta con cuarenta braceros, los cuales se dividen en cuadrillas, los que a su vez son los encargados de realizar la manipulación de las mercancías, el cargue y descargue de cada vehículo, al igual que el apilamiento y almacenamiento de las mismas de acuerdo a las ordenes y especificaciones de el jefe de bodega.

De esta manera, debido a las grandes cantidades de mercancías que hay que cargar y descargar, los braceros tienen exceso de trabajo y afán por realizar el cargue y descargue de cada vehículo, contando que la almacenadora de mercancías, tan solo cuenta con una banda transportadora, de esta manera no hay la suficiente eficiencia del servicio de almacenamiento, presentándose ciertas demoras en el cargue y descargue, porque las demás cuadrillas en los otros cargues y descargues no tendrán a disposición la banda transportadora.

Identificado estas falencias en lo que tiene que ver con el manejo, manipulación y trato físico que se estaba dando en el cargue, descargue, apilamiento y almacenamiento de las mercancías; se contribuyó de la manera mas eficaz a empezar a capacitar al personal operativo y braceros, con el propósito de corregir y mejorar las anteriormente mencionadas, como lo establece la DFI, Distribución Física Internacional.

7.2.7 Capacitaciones realizadas. Dentro de las capacitaciones que se realizaron están:

- Almacenamiento
- Sistemas de almacenamiento y manejo
- Tipos de carga
- Carga general
- Suelta no unitarizada
- Unitarizada
- Bodegaje
- Embalaje
- Objetivos de embalaje
- Mercado
- Características del mercado
- Tipos de marcas
- Marcas estándar

- Marcas informativas
- Marcas de manipuleo
- Símbolos pictóricos 780
- Unitarización
- Definición de paleta
- Características de paleta
- Tipos estándares de la ISO
- Ventajas
- Contenedorización
- Evolución y desarrollo
- Definición y funciones del contenedor
- Ventajas e inconvenientes
- Tipos de contenedores
- Modos de transporte
- Transporte carretero
- Ventajas y desventajas
- Incoterms
- Logística integrada de la DFI

Los efectos de estas capacitaciones están siendo benéficas, a la vez de que paulatinamente se está mejorando el conocimiento del personal operativo y de las cuadrillas de braceros, como también promoviendo a la aplicación de las mismas en lo que tiene que ver con las normas ISO 780 – 7000, marcado e instrucciones sobre manejo, manipulación, advertencia y símbolos pictóricos, características necesarias dentro del almacenamiento de mercancías de procedencia extranjera.

Por consiguiente en cierta medida se logró otros resultados como:

A nivel personal, proporcionó.

- a. Aumento de la eficiencia del personal operativo y braceros.
- b. Aumento de las habilidades de los mencionados.
- c. Elevación del conocimiento de los mencionados.
- d. Cambio de aptitudes y de comportamiento de los mencionados.

A nivel de las tareas y operaciones, resultados como:

- a. Mejoramiento de la calidad del servicio de almacenamiento.
- b. Mejoramiento de la atención al cliente.
- c. Mejor mantenimiento de bodegas, máquinas y equipos que hacen parte del cargue, descargue y pesaje de los vehículos.

A nivel de la parte física de bodega

- a. Mejoramiento de la cantidad de luminosidad

- b. Mejoramiento en la distribución física de la carga en bodega, según tipo y naturaleza de la carga ya teniendo en cuenta las normas ISO 780 y marcado.
- c. Menos número de averías y roturas de los sacos de arroz, azúcar, etc. en el cargue y descargue.
- d. Apilamientos y arrumes casi perfectos y consolidados.

Es entonces los beneficios que se logra al contar con personal entrenado y capacitado, siendo cada vez mejores y diferenciados de la competencia, prestando un efectivo sistema y excelente servicio logístico de almacenamiento de mercancías a los usuarios del comercio exterior.

7.3 MANEJO DE LA GESTION LOGISTICA

En un mundo globalizado con tendencias hacia la mundialización, cada vez se hace más imperativo la búsqueda de nuevas estrategias y ventajas competitivas, que permitan diferenciarse de la competencia, para lograr un posicionamiento en la mente de los clientes.

De esta manera se ve la necesidad e inquietud por la búsqueda de herramientas, como la LOGÍSTICA, para adaptarnos a el nuevo entorno, que esta en constantes cambios. En el sentido de que cada vez hay que ser mas concientes de la importancia de la Logística, como parte esencial a la hora de aportar mas valor a los clientes y reducir costos.

Es por eso que describiremos algunas actividades, resultados y habilidades de la Logística, la cual permitirá a la empresa ALANDINO Ltda., y en general mejorar y posibilitar la solución de problemas concretos que se presenten, con el fin de que logre prestar un completo y efectivo sistema logístico de almacenamiento de mercancías, a los usuarios del comercio exterior.

Es así que dentro del inventario de las necesidades se debió suministrar la siguiente información para diseñar la programación de descripción, entrenamiento y capacitación hacia ellos.

“Qué debe enseñarse? Logística

Quién debe aprender? Todos los integrantes de la organización en especial el personal operativo y braceros o estibadores.

Cuándo debe enseñarse?. Los días lunes en las zonas de bodega de la empresa.

Cómo debe enseñarse?. Directamente con el personal, mediante capacitaciones exposiciones con instrumentos de cómputo, video vin, etc.

Quién debe enseñar? Pasantes, entidades afines al área y particulares.”¹⁴

Es por eso que se describirá algunas actividades, resultados y habilidades de la logística, la cual permitirá a la empresa ALANDINO Ltda., mejorar y posibilitar la solución de problemas concretos que se presenten con el fin de que se logre

14. CHIAVENATO ADALBERTO. Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. Pág 571

prestar un completo y efectivo sistema logístico de almacenamiento de mercancías a los usuarios del comercio exterior.

Es así que se empezó a dar inducciones, capacitaciones y entrenamiento concientizando al personal operativo y braceros, que “el buen manejo de la gestión logística e información que debe fluir en todos los departamentos de la empresa y no por separado, puesto que genera ineficiencia y por ende la organización debe estar en capacidad de responder las necesidades y exigencias del mercado”¹⁵ y de los usuarios del comercio exterior, que hacen uso del servicio de almacenaje de mercancías, además de atender la gran demanda efectiva que pueda presentarse en el flujo de las importaciones.

7.3.1 Definición. “Logística, es la parte del proceso de la cadena de abastecimiento, que planea, implementa y controla la eficiencia del flujo y almacenamiento efectivo de productos y servicios, integrando toda la información, desde el punto de origen hasta el punto de destino”¹⁶.

Dicho análisis, proporciona los elementos claves para una perfecta gestión de una importación y/o exportación de mercancías.

“La cual permitirá que la Gestión Logística, se haga de manera integral, con la participación activa de todas las áreas de la empresa en especial de la distribución física interna y externa, en este caso del almacenamiento de mercancías, empleando estrategias de innovación almacenamiento, liderazgo en costos, y el mejor servicio al cliente, en especial, a los usuarios del comercio exterior que hacen uso del servicio de almacenamiento de las mercancías de importación, además de contar con tecnología informática, con el intercambio electrónico de datos (EDI), y aun mas con el SYGA. Sistema Informático de Gestión Aduanera, que hace que la información fluya con rapidez entre las empresas que hacen parte del desarrollo de las importaciones o exportaciones de una operación de comercio internacional, de tal manera se que puedan tomar decisiones estratégicas que sean oportunas, ágiles para competir en el mercado cada vez más cambiante, competitivo y exigente.”¹⁷

Efectivamente se está logrando que mediante el SYGA, y demás comunicaciones se esté hoy en día aprovechando al máximo las comunicaciones vía Internet y programas, ya que nos facilita estar plenamente informados de una manera ágil, rápida y oportuna.

Por otra parte se esta se esta logrando concientizar paulatinamente al personal operativo y braceros, que la Gestión Logística sirve para mejorar la eficiencia del servicio y demás, permitiendo incrementar ventajas competitivas para servir igual o mejor que la competencia y que además es la gestión integradora de las áreas de la empresa, la que hacen que estas desempeñen su labor siendo eficientes y

15. www.google.com/logisticaorganizacional.html consultado abril de 2006.

16. www.goolge.com/almacenamientode mercancías.html

17. *Ibíd.*

eficaces, en este caso del servicio de almacenaje de mercancías, bajo custodia y control aduanero.

Por tal razón “la logística es una red de puntos de almacenaje y líneas de comunicación y transporte en la que hay que considerar aspectos de espacio y tiempo, integrados en el costo total.”¹⁸

Lo anteriormente dicho está permitiendo que la empresa este llevando un mejor orden logístico en las áreas de bodega, como también un mejor sistema logístico en las comunicaciones, ya que se está teniendo en cuenta que “la Logística Integrada es el proceso de dirigir todas las actividades necesarias para mover, y almacenar estratégicamente los materiales (carga), desde los proveedores hasta los consumidores finales, en la que requiere dos esfuerzos interrelacionados como es:

* COORDINACION LOGÍSTICA. Que es la identificación de los requerimientos de movimiento de materiales, productos (carga), y establecimiento de planes para integrar las operaciones logísticas a fin de originar y mantener la continuidad operativa.

* OPERACIONES LOGÍSTICAS. El cual es el manejo de movimiento y almacenaje de materias primas, productos en proceso y productos terminados de la empresa, las cuales se inician en el proveedor y que terminan en la entrega del producto terminado, como por ejemplo de almacenaje.”¹⁹

De esta manera se está logrando buenos resultados, especialmente en la que se refiere a todas y cada una de las actividades de almacenamiento de mercancías que se desarrollan a diario en la empresa.

Realizado la evaluación completa en el manejo y gestión de transporte y almacenamiento en los procedimientos y sistemas de cargue y descargue y trato físico a que se sometían las mercancías (carga).

Tanto como estar prestos a los inconvenientes de sistemas, que son principales aspectos que requieren ser atendidos, ya que son la integración de todos los sistemas logísticos, además de la capacidad de telecomunicaciones con proveedores, clientes, empresas transportadoras, Aduanas, SIAS, etc.

“Para efecto, el foco principal de una operación de comercio internacional es la carga en la que la Logística tendrá que unirse logrando la integración de todos los componentes del sistema logístico, en los siguientes niveles.

Coordinando la administración de las mercancías materiales, transferencia tanto interna y externa de datos y distribución física, en coordinación e integración con otras áreas de la empresa.”²⁰

18. www.google.proexportcolombia.logisticatransporteDFI.html.

19. www.logisticaexpo.html.

20. Ibid.

Para entonces vale hacer relevante el gran deseo e interés, por conocer acerca estos temas de la Gestión Logística y la DFI Distribución Física internacional, que tuvieron en la organización en especial, el personal operativo y braceros o estibadores, para entonces se logró realizar el entrenamiento y las capacitaciones acerca del buen manejo de la gestión logística como de la DFI, Distribución Física Internacional.

En las que en la DFI se requiere

- Disponibilidad del producto
- Vinculación empresa cliente
- Canales de distribución

7.3.2 Actividades de logística. “Y que entre las actividades de la logística están:

- Servicio al cliente
- Administración de materiales
- Transportes
- Recibo de mercancías
- Control de inventarios
- Procesamiento de pedidos
- Manipuleo de materiales
- Almacenaje
- Embalaje
- Despacho
- Plan y control
- Información y comunicaciones.”²¹

De esta manera el personal operativo y braceros o estibadores, en la almacenadora de mercancías, bajo custodia y control Aduanero de ALANDINO Ltda., además de conocer lo dicho anteriormente, se está promoviendo a que paulatinamente se lo vaya aplicando, a fin de lograr los resultados siguientes, que trae consigo la Gestión Logística en la organización:

- “
- Bajos costos
 - Despachos oportunos
 - Reputación destacada
 - Mejoramiento en la atención al cliente
 - Posición competitiva más fuerte
 - Mejor coordinación de trabajo
 - Menor número de reclamos
 - Mejores resultados del negocio”.
- ²²

21. www.google.proexportcolombia.logisticatransporteDFI.html.

22. www.google.com/logisticaorganizacional.html

Y que a la postre se logre desarrollar a que haya una disposición del personal operativo y braceros o estibadores de tener la capacidad de:

7.3.3 Habilidades de la logística

- Cumplimiento. La habilidad de cumplir las promesas hechas como es dar el mejor trato a las mercancías y seguridad de las mismas en bodega con el fin de satisfacer al máximo al cliente.

- Agilidad. La habilidad de cumplir pero rápido en el manejo y gestión física y documentaria pertinente a la carga.

- Flexibilidad. La habilidad de cambiar las reglas a mitad de camino, como puede darse en alguna inconsistencia física o documentaria y hacer los correctivos oportunos.

- Visibilidad. La habilidad de ver y dejar que otros vean lo que está pasando, proyectándonos y adoptándonos a los nuevos cambios de la globalización y del comercio internacional.

- Conectividad. La habilidad de permitir la comunicación y el intercambio de información con los auxiliares del comercio exterior mediante el sistema SYGA y demás comunicaciones.

- Exactitud. La habilidad de proveer información veraz y oportuna, como el tránsito internacional de los vehículos que están arribando al país, los cuales tendrán que desembarcarse en ALANDINO LTDA

- Responsabilidad. La habilidad de responder por las exigencias de los clientes que hacen uso del servicio de almacenaje de sus mercancías.

Todo esto se ve reflejado y demuestra la importancia que ve la empresa como un sistema integrado, para entregar valor al cliente que son tareas relevantes de la logística, con los que en poco esfuerzo se obtienen grandes retribuciones, además de generar las oportunidades de apalancamiento para ajustarse a la estrategia competitiva de la empresa.

Logrando además con la eficacia operativa en procura del uso racional y óptimo de los recursos obteniendo mayor productividad y eficiencia en el servicio.

Es por eso que las empresas que quieren tener éxito necesitan ser eficientes sus procesos en todas las áreas.

De esta manera se ha descrito y logrado que la empresa se distinga de la competencia ante otras organizaciones tradicionales por la forma que estructuran

su trabajo, miden su funcionamiento y ven el aprendizaje relativo a la organización.

Ya que dentro de este objetivo de descripción, capacitación y entrenamiento de la gestión logística se fue logrando paulatinamente lo siguiente:

“1. Preparar al personal operativo y estibadores para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.

2. Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.

3. Cambiar la actitud de las personas creando un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentando su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.”²³

En ellos se está favoreciendo el trabajo en equipo e interés en que cada persona que pertenezca en la organización debe conocer todo lo relacionado a la actividad y esencia de la empresa. En este caso de almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero.

Todos estos requisitos demostraron la importancia de una mentalidad que se ve en la empresa, como un sistema integrado para entregar valor al cliente, por eso se recomienda:

1. La organización de trabajo en equipos multifuncionales, para comprimir el tiempo de todas las operaciones físicas y documentarias pertinentes a la carga y obtener beneficios. La empresa tiene que trabajar y administrar en equipos relativamente pequeños con personas de diferentes partes de la organización.

2. Seguimiento de los ciclos de tiempo a través de la organización, se debe verificar las salidas de cada etapa para ver si el flujo se da con facilidad a la siguiente etapa y si está cumpliendo con un excelente servicio.

3. Construcción de circuitos de aprendizaje, dentro de la organización se necesitan sensores activos e interpretes de datos en cada nivel poniendo énfasis en el aprendizaje en línea como catalizador de la innovación continua de los procesos.

Para entonces en la organización finalmente se contribuyo a que se conozca y aproveche los beneficios que trae consigo el manejo de la Gestión Logística Integral.

23. CHIAVENATO, Aberto. Op Cit. Pág. 559

Lealtad de los clientes, consiguiendo mayores niveles de eficiencia en los procesos productivos siendo posible mejorar el servicio al cliente, almacenamiento de mercancías, calidad del servicio, etc, lo cual se ha reflejado en el comportamiento de los usuarios del comercio exterior, que hacen uso del servicio de almacenaje de sus mercancías.

Posicionamiento, alcanzando de esta manera mayor capacidad de atraer nuevos clientes potenciales como lo es ahora Chaneme Comercial importador de llantas y de igual forma mantener a los clientes actuales satisfechos.

Competitividad. Solo es posible afrontar la competencia, si se tiene la capacidad para hacerla y si se tienen procesos competitivos.

Liderazgo en el servicio, una vez obtenido la capacidad de atraer a los nuevos será posible liderar en el servicio de almacenaje a fin de cuentas el cliente define a los líderes y tiene la razón.

Es por ello que se dio a conocer, describir y concienciar que la educación ha tomado participación en la logística.

Con el fin de que actualmente y en el futuro el servicio de almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero y calidad del mismo, hacerlo bien a la primera vez “o” cero defectos con el objetivo de suplir los requerimientos del cliente como de la DIAN y los niveles de cumplimiento.

Es así que “la logística deberá considerar en conjunto los términos del tiempo y espacio debiendo estar preparados para el mercado y servicio internacional, almacenamiento de mercancías que satisfagan las necesidades de los clientes.

El trabajo logístico utilizando a terceros para que se encarguen de esta función, dentro de la empresa, la utilización de la logística como empresa, la utilización de la logística como gestión administrativa total de la empresa, con el riesgo de que desaparezca su nombre como tal a fin de realizar la función logística con liderazgo enseñando con responsabilidad la Gestión Logística a todos los miembros de la empresa.”²⁴

Algunas analogías entre los dos tipos de logísticas, militar y empresarial son:

Cuadro 3. Analogías entre logística militar y empresarial

CONCEPTOS	MILITAR	EMPRESA
TACTICAS ESTRATÉGICAS	Análisis de enemigo Divide y vencerás Posición Plan de ataque	Análisis de la competencia Diversificación y multiproveedores Medios de transporte y almacenamiento Plan de distribución física.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	División por ejércitos	Equipos de trabajo
RECURSOS BASICOS	Hombres de alto desempeño Armas eficaces Munición y tecnología	Personal de alto desempeño Métodos y procesos ágiles Capital y tecnología
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Computadores, radares, prensa, radio, telecomunicaciones.	Computadores. Internet, prensa, telecomunicaciones, radio
CLAVES DE ÉXITO	Estrategia Liderazgo Talento humano	Estrategia Liderazgo Talento humano.

Fuente: www.google.com/logisticacomercial.html

Componentes de la logística

Cuadro 4. Componentes de la logística

Empresas industriales	Empresas comerciales
1. Pronóstico	1. Pronóstico
2. Procesamiento de pedidos	2. Sistema de pedidos
3. Compra de insumos	3. Compra de productos terminados
4. Almacenamiento de pedidos	4. Almacenamiento de materias primas a. Recibo de mercancías b. Almacenamiento c. Embalaje d. Despacho
5. Movimiento de materiales	5. Comercialización de ventas
6. Planeación de la producción	6. Transporte
7. Almacenamiento de productos terminados	7. Servicio al cliente
8. Comercialización del producto	
9. Transporte	
10. Servicio al cliente	

Fuente: www.google.com/logisticacomercial.html

7.4 ANALISIS DOFA

El propósito del análisis es identificar y evaluar debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas en las áreas funcionales de la empresa, especialmente del servicio de almacenamiento de mercancías, con relación a su ambiente interno, manejo y gestión de la parte física y documentaria de carga que inciden en el comportamiento del servicio de almacenamiento de mercancías, en la que se logre identificar los factores claves (fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas) Y posteriormente se pueda plantear estrategias de mejora, que conlleven al fortalecimiento y competitividad de la organización

7.4.1 Análisis Interno MEFI

Debilidades

1. Talento humano escaso en comercio exterior
2. Falta de objetivos y estrategias de mejoramiento continuo
3. Bajo grado en el manejo de estibas, y conocimiento de normas ISO 780, logística y DFI.
4. Sobrecarga y horas extras de trabajo, en recepción y despacho de mercancías.
5. Contratiempos en el ingreso y control vehicular, como en el cargue y descargue y ubicación de las mercancías en bodega.

Fortalezas

1. Infraestructura propia y adecuada lo cual trae mayor rentabilidad a la empresa.
2. Tecnología en comunicaciones SYGA
3. Contar con un valor agregado que es la SIA.
4. Maquinaria y equipo adecuado para el cargue y descargue y pesaje de las mercancías.
5. La mejor y más grande bodega, con un área cubierta de almacenaje de 7114 metros cuadrados en la región.

7.4.2 Análisis externo MEFE

Objetivo: identificar y evaluar oportunidades y amenazas que tiene la organización con relación a su entorno competitivo, que inciden en el comportamiento de la empresa.

Oportunidades

1. Ubicación estratégica en zona de frontera Colombo - Ecuatoriana.
2. Aumento de clientes potenciales que hacen uso del servicio de almacenaje de mercancías de importación y exportación.
3. Gran flujo de carga de importación procedente del Ecuador por vía terrestre
4. Contacto directo con el sistema SYGA.
5. Capacitaciones de almacenamiento de mercancías al personal operativo y braceros.

Amenazas

1. Nivel de competitividad más fuerte por la implementación de estrategias de la competencia.
2. Existencia de una sola vía de acceso, hacia el Interior del país lo que conlleva a trancones y retrasos a los transportadores en su llegada a sus respectivos depósitos.
3. Situación económica y política de los países tanto de Ecuador y Colombia
4. Ineficiencia en lo pertinente a la gestión física y documentaria y flujo vehicular de carga por parte de la Aduana en frontera.
5. Reformas y cambios a las leyes Aduaneras e Internacionales.

7.5 FORMULACION DE ESTRATEGIAS

Para la formulación de estrategias la matriz DOFA, nos permitirá plantear las siguientes estrategias encaminadas a la mejora del servicio de almacenaje de ALANDINO LTDA.

7.5.1 Estrategias FO

F1-O1 Explotar y aprovechar al máximo la infraestructura propia y adecuada, por el gran flujo de mercancías de importación que ingresan del vecino país del Ecuador.

F2-O4, Explotar la tecnología en comunicaciones, aprovechando al máximo el sistema SYGA, y demás con el fin de estar en contacto permanente con todas las empresas que son parte del comercio exterior.

F3-O2, Aprovechar que la almacenadora cuenta con una SIA, con el fin de ofrecer un servicio integral a los clientes potenciales que hacen uso del servicio de almacenamiento de mercancías de importación como de exportación.

F5-O3, Aprovechamiento de la mejor y más grande bodega, satisfaciendo las necesidades de los clientes, como del gran flujo de carga de importación, procedentes del Ecuador por vía terrestre.

F4-O5, Aprovechar de la mejor manera posible la maquinaria y equipo de cargue y descargue, entrenando al personal operativo y braceros, en lo que se refiere a las técnicas de almacenamiento, y manipulación de las mercancías.

7.5.2 Estrategias FA

F1-A1. Explotar al máximo la infraestructura propia y adecuada de almacenaje, implementando estrategias de mejoramiento continuo para contrarrestar a la competencia y poder atraer de esta manera nuevos clientes.

F2-A2. Aprovechar al máximo la tecnología en comunicaciones mediante el sistema SYGA, y demás al tener acceso directo con la Aduana y demás auxiliares del comercio Exterior.

F2-A4. El personal operativo de la almacenadora tendrá que estar permanentemente comunicado con el sistema SYGA, a fin de que el depósito prevea los contratiempos de recepción física y documentaria de la carga, a causa de la falta de gestión por la aduana en frontera.

F5-A1. Dar a conocer los servicios que ofrece la mejor y más grande bodega, estableciendo estrategias publicitarias.

7.5.3 Estrategias DA

D1-A1. Contar con talento humano en el área del comercio exterior, con el fin de ser más competitivos y brindar un mejor y efectivo sistema logístico de almacenamiento de mercancías.

D2-A1. Implementar estrategias de mejoramiento continuo, conociendo las debilidades de los competidores, a fin de atacar por ese lado.

D4-A2. A fin de disminuir la sobrecarga y horas extras de trabajo, en la recepción y despacho de mercancías, se tendrá que dividir las tareas, como las horas de trabajo, en diferentes horarios, a fin de recibir y evacuar a los transportadores que llegan retrasados al depósito a causa de la existencia de una sola vía habilitada de ingreso al país.

D5-A4 A fin de disminuir los contratiempos en el ingreso y control vehicular, como de cargue y descargue y ubicación de las mercancías en bodega, es necesario implementar las planillas de turno, Tuindes y Tuincar, de esta manera poder contrarrestar la falta de gestión física y documentaría pertinente a la carga, por parte de la Aduana en frontera.

7.5.4 Estrategias DO

D1-O5. Con el fin de mejorar y fortalecer en cierta medida, el conocimiento del personal operativo y braceros, es necesario, ofrecer permanentes entrenamientos y capacitaciones en lo referente a almacenamiento de mercancías y demás se refiere, por entidades, particulares etc.

D2-O5. Las directivas de la organización tendrán que reclutar un profesional en las áreas del comercio exterior o administración de empresas, los cuales serán encargados de lograr los objetivos trazados por la organización mediante la toma de decisiones y estrategias a aplicar.

D3-O5, Dar la oportunidad de realizar pasantías a estudiantes en el áreas del comercio internacional, con el fin de que la empresa pueda recibir aportes que permitan fortalecer, el conocimiento de el personal operativo y braceros mediante entrenamiento y capacitaciones en temas relacionados con el comercio internacional y especialmente de almacenamiento de mercancías y DFI.

D5-O5, Con el fin de disminuir los contratiempos en el ingreso y control vehicular, como de cargue y descargue que se presentan en la almacenadora se es necesario entrenar al personal operativo en logística como el manejo adecuado de las planillas de turno Tuindes y Tuincar.

Cuadro 5. Matriz de evaluación de factores internos MEFI

VARIABLES CLAVES	POND	CALIF	RESUL
DEBILIDADES			
1. Talento humano escaso en comercio exterior	0,10	3	0,30
2. Falta de objetivos y estrategias de mejoramiento continuo	0,09	3	0,27
3. Bajo grado en el manejo de estibas, como desconocimiento de normas ISO 780 logística y DFI	0,10	2	0,20
4. Sobrecarga y horas extras de trabajo, en recepción y despacho de mercancías en bodegas.	0,09	2	0,18
5. Contratiempos en el ingreso y control vehicular, como de cargue y descargue y ubicación de las mercancías en bodega.	0,10	2	0,20
FORTALEZAS			
1. Infraestructura propia y adecuada, lo cual trae mayor rentabilidad para la empresa.	0,12	4	0,48
2. Excelente tecnología en comunicaciones SYGA	0,09	4	0,36
3. Contar con un valor agregado que es la SIA	0,09	4	0,36
4. Maquinaria y equipo adecuado para el cargue y/o descargue y pesaje de las mercancías	0,10	4	0,40
5. La mejor y más grande bodega con un área cubierta de almacenamiento de mercancías de 7114 m ²	0,12	4	0,48
TOTALES	1,00		3,23

Fuente: esta investigación. ALANDINO LTDA

Cuadro 6. Matriz de evaluación de factores externos MEFE

VARIABLES CLAVES	POND	CALIF	RESUL
AMENAZAS			
1. Nivel de competitivo cada vez más fuerte por la implementación de estrategias de la competencia.	0,08	2	0,16
2. Existencia de una sola vía de acceso habilitada en frontera Colombo – Ecuatoriana, lo que conlleva a trancones y retrasos de los transportadores en su llegada a los depósitos habilitados	0,12	2	0,24
3. Situación económica y política entre Ecuador y Colombia.	0,09	2	0,18
4. Ineficiencia en la gestión física y documentaria y flujo vehicular de carga por parte de la aduana en frontera.	0,13	2	0,26
5. Reformas y cambios a las leyes aduaneras, tratados internacionales y binacionales.	0,06	2	0,12
OPORTUNIDADES			
1. Ubicación estratégica en la zona de frontera colombo-ecuatoriana	0,12	4	0,48
2. Clientes potenciales que hacen uso del servicio de almacenamiento de mercancías	0,12	4	0,48
3. Gran flujo de carga de importación procedente del Ecuador	0,11	4	0,44
4. Contacto directo con la Aduana, mediante el sistema SYGA	0,10	4	0,40
5. Capacitación al personal operativo y braceros por entidades, particulares, pasantes etc.	0,07	3	0,27
TOTALES	1,00		3,06

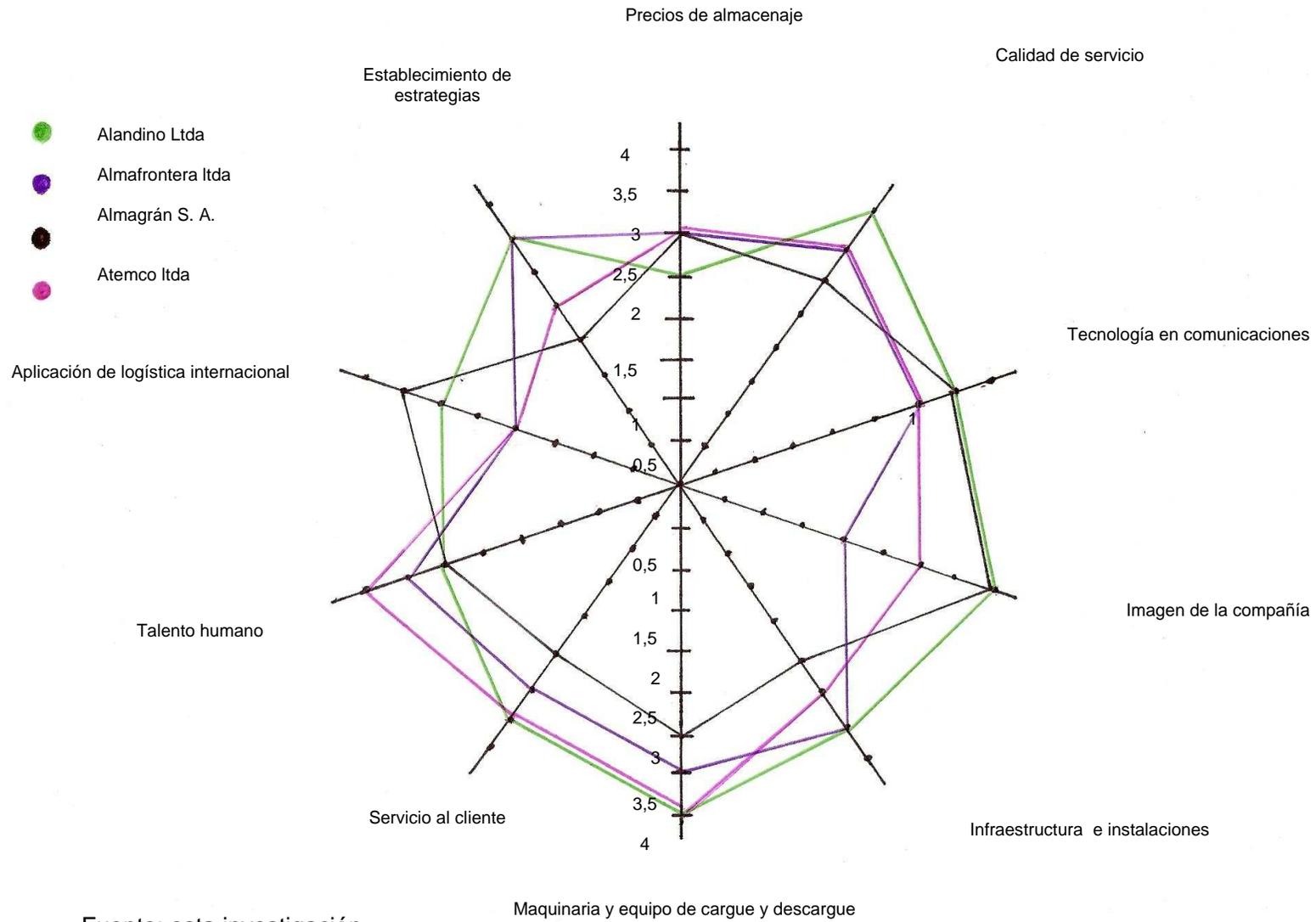
Fuente: esta investigación. ALANDINO LTDA

Cuadro 7. Matriz de perfil competitivo

	FACTORES CLAVES PARA COMPETIR	Pond	ALANDINO LTDA		ALMAFRONTERA LTDA		ALMAGRAN S.A.		ATEMCO LTDA	
			Calif	Res pond	Calif	Res pond	Calif	Res pond	Calif	Res pond
1	Precios de almacenaje	0,09	2,5	0,225	3	0,27	3	0,27	3	0,27
2	Calidad del servicio	0,13	4	0,52	3,5	0,45	3	0,39	3,5	0,455
3	Tecnología en comunicaciones	0,10	3,5	0,35	3	0,30	3,5	0,35	3	0,30
4	Imagen de la compañía	0,11	4	0,44	2	0,22	4	0,44	3	0,33
5	Infraestructura e instalaciones	0,10	3,5	0,35	3,5	0,35	2,5	0,25	3	0,30
6	Maquinaria y equipo de cargue y descargue	0,09	4	0,36	3,5	0,315	3	0,27	4	0,36
7	Servicio al cliente	0,12	3,5	0,42	3	0,36	2,5	0,3	3,5	0,42
8	Talento humano	0,11	3	0,33	3,5	0,385	3	0,33	4	0,44
9	Aplicación de logística y DFI	0,07	3	0,21	2	0,14	3,5	0,245	2	0,14
10	Establecimiento de estrategias	0,08	3,5	0,28	3,5	0,28	2	0,16	2,5	0,20
	RESULTADOS TOTALES PONDERADOS	1,00		3,48		3,07		3,00		3,21

Fuente: esta investigación. ANALISIS, ENCUESTAS APLICADAS A LA COMPETENCIA.

Grafica 10. Araña o radar de Benchmarking



Fuente: esta investigación

Cuadro 8. MATRIZ DOFA

**ANÁLISIS
DOFA**

	<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES</u></p> <p>Ubicación estratégica en zona de frontera colombo ecuatoriana</p> <p>Clientes potenciales</p> <p>Gran flujo de carga de importación procedente del Ecuador</p> <p>Contacto directo con el sistema SYGA</p> <p>Capacitaciones de almacenamiento de mercancías</p>	<p style="text-align: center;"><u>AMENAZAS</u></p> <p>Competitividad cada vez más fuerte.</p> <p>Una sola vía de acceso hacia el interior del país.</p> <p>Situación económica y política del Ecuador con Colombia.</p> <p>Ineficiencia en la gestión física y documentaria por la aduana</p> <p>Reformas y cambios a las leyes aduaneras.</p>
<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS</u></p> <p>Infraestructura propia y adecuada</p> <p>Tecnología en comunicaciones SYGA</p> <p>Cortar con un valor agregado que es la SIA</p> <p>Maquinaria y equipo adecuado para el cargue y descargue y pesaje de las mercancías</p> <p>La mejor y más grande bodega con un área cubierta de almacenaje de mercancías.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ESTRATEGIAS F.O</u></p> <p>Explotar y aprovechar al máximo la infraestructura propia y adecuada, por el gran flujo de mercancías de importación que ingresan del vecino país del Ecuador.</p> <p>Explotar la tecnología en comunicaciones, aprovechando al máximo el sistema SYGA, y demás con el fin de estar en contacto permanente con todas las empresas que son parte del comercio exterior.</p> <p>Aprovechar que la almacenadora cuenta con una SIA, con el fin de ofrecer un servicio integral a los clientes potenciales que hacen uso del servicio de almacenamiento de mercancías de importación como de exportación.</p> <p>Aprovechamiento de la mejor y más grande bodega, satisfaciendo las necesidades de los clientes, como del gran flujo de carga de importación, procedentes del Ecuador por vía terrestre.</p> <p>Aprovechar de la mejor manera posible la maquinaria y equipo de cargue y descargue, entrenando al personal operativo y braseros, en lo que se refiere a las técnicas de almacenamiento, y manipulación de las mercancías.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ESTRATEGIAS FA</u></p> <p>Explotar al máximo la infraestructura propia y adecuada de almacenaje, implementando estrategias de mejoramiento continuo para contrarrestar a la competencia y poder atraer de esta manera nuevos clientes.</p> <p>Aprovechar al máximo la tecnología en comunicaciones mediante el sistema SYGA, y demás al tener acceso directo con la Aduana y demás auxiliares del comercio Exterior.</p> <p>El personal operativo de la almacenadora tendrá que estar permanentemente comunicado con el sistema SYGA, a fin de que el depósito prevea los contratiempos de recepción física y documentaria de la carga, a causa de la falta de gestión por la aduana en frontera.</p> <p>Dar a conocer los servicios que ofrece la mejor y más grande bodega, estableciendo estrategias publicitarias</p>

Cuadro 8. Continuación

ANÁLISIS DOFA

	<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES</u></p> <p>Ubicación estratégica en zona de frontera colombo ecuatoriana</p> <p>Clientes potenciales</p> <p>Gran flujo de carga de importación procedente del Ecuador</p> <p>Contacto directo con el sistema SYGA</p> <p>Capacitaciones de almacenamiento de mercancías</p>	<p style="text-align: center;"><u>AMENAZAS</u></p> <p>Competitividad cada vez más fuerte.</p> <p>Una sola vía de acceso hacia el interior del país.</p> <p>Situación económica y política del Ecuador con Colombia.</p> <p>Ineficiencia en la gestión física y documentaria por la aduana</p> <p>Reformas y cambios a las leyes aduaneras.</p>
<p style="text-align: center;"><u>DEBILIDADES</u></p> <p>Talento humano escaso comercio exterior.</p> <p>Falta de objetivos y estrategias de mejoramiento continuo</p> <p>Bajo grado en el manejo de estibas y desconocimiento de normas ISO 780 logística y DFI.</p> <p>Sobrecarga y horas extra de trabajo, en recepción y despacho de mercancías.</p> <p>Contratiempo en el ingreso y control vehicular como en el cargue y descargue de las mercancías</p>	<p style="text-align: center;"><u>ESTRATEGIAS DO</u></p> <p>Contar con talento humano en el área del comercio exterior, con el fin de ser más competitivos y brindar un mejor y efectivo sistema logístico de almacenamiento de mercancías.</p> <p>Implementar estrategias de mejoramiento continuo, conociendo las debilidades de los competidores, a fin de atacar por ese lado.</p> <p>A fin de disminuir la sobrecarga y horas extras de trabajo, en la recepción y despacho de mercancías, se tendrá que dividir las tareas, como las horas de trabajo, en diferentes horarios, a fin de recibir y evacuar a los transportadores que llegan retrasados al depósito a causa de la existencia de una sola vía habilitada de ingreso al país.</p> <p>A fin de disminuir los contratiempos en el ingreso y control vehicular, como de cargue y descargue y ubicación de las mercancías en bodega, es necesario implementar las planillas de turno, Tuindes y Tuincar, de esta manera poder contrarrestar la falta de gestión física y documentaría pertinente a la carga, por parte de la Aduana en frontera.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ESTRATEGIAS D.A</u></p> <p>Con el fin de mejorar y fortalecer en cierta medida, el conocimiento del personal operativo y braseros, es necesario, ofrecer permanentes entrenamientos y capacitaciones en lo referente a almacenamiento de mercancías y demás se refiere, por entidades, particulares etc.</p> <p>Las directivas de la organización tendrán que reclutar un profesional en las áreas del comercio exterior o administración de empresas, los cuales serán encargados de lograr los objetivos trazados por la organización mediante la toma de decisiones y estrategias a aplicar.</p> <p>Dar la oportunidad de realizar pasantías a estudiantes en el área del comercio internacional, con el fin de que la empresa pueda recibir aportes que permitan fortalecer, el conocimiento del personal operativo y braseros mediante entrenamiento y capacitaciones en temas relacionados con el comercio internacional y especialmente de almacenamiento de mercancías y DFI.</p> <p>Con el fin de disminuir los contratiempos en el ingreso y control vehicular, como de cargue y descargue que se presentan en la almacenadora es necesario entrenar al personal operativo en logística como el manejo adecuado de las planillas de turno Tuindes y Tuincar.</p>

Fuente: esta investigación

7.5.5. Análisis del desarrollo DOFA. Una vez descrito el DOFA, podemos realizar el siguiente análisis:

Dado que los depósitos habilitados son lugares autorizados por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero, tienen una gran responsabilidad en todas y cada una de sus actividades y procedimientos consecutivos de almacenamiento de mercancías de importación.

Para entonces determinadas ciertas falencias es posible convertirlas en oportunidades y fortalezas, siempre y cuando se tomen decisiones generales de ejecución que puedan cumplir con lo siguiente:

7.6 PLAN OPERATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍAS

7.6.1 Plan de acción logístico. Primero se debe prever un plan de acción en lo que se refiere a los turnos de cargue y descargue de mercancías, con el fin de ser más eficientes y eficaces en la recepción y despacho de mercancías, implementando las planillas y fichas de turno Tuindes y Tuincar.

7.6.2 Almacenamiento de mercancías. Como segundo facilitar las labores de control que determina la autoridad aduanera como por ejemplo en las verificaciones de carga asignándose una cuadrilla por el jefe de bodega a fin de agilizar el proceso de verificación y pérdida de tiempo de la misma.

Por otra parte el jefe de bodega deberá mantener siempre claramente identificadas las mercancías que se encuentren en proceso de importación con el fin de prever sanciones involuntarias.

7.6.3 Servicio al cliente. Concientizar a todo el cuerpo operativo y estibadores en prestar un efectivo sistema logístico del servicio de almacenamiento de mercancías ya que el cliente es el ser de la empresa y el cual exigirá que a sus mercancías se les de el mejor trato mientras estas permanecen almacenadas

7.6.4 Tecnología. Aprovechar las ventajas que trae consigo el SYGA sistema informático de gestión aduanero, permaneciendo siempre en contacto con el fin de informarse de las mercancías que van a arribar a Alandino Ltda, con el fin de estar preparados y prever de una u otra forma ciertos inconvenientes en la recepción de las mercancías.

Por otra parte mantener siempre en buen funcionamiento todos y cada uno de los sistemas y programas programas que maneja Alandino Ltda con el fin de prever inconvenientes en cualquier operación de comercio exterior.

De igual manera aprovechar al máximo y de la mejor manera posible los equipos de radio y comunicación por parte del jefe de bodega, auxiliar de bodega y portería, con el fin de evitar ciertos inconvenientes y contratiempos del ingreso de los transportadores.

Instalación de cámaras de seguridad u vigilancia operativa en toda el área de bodega con el fin de observar el desarrollo de todas las funciones operativas de almacenamiento de mercancías.

Adquisición de nuevos equipos de cómputo, video vin, DVD, opacos, acetatos y proyectores y fotocopiadoras, herramientas necesarias para las capacitaciones, conferencias y demás en la empresa.

7.6.5 Capacitación. Al personal operativo y estibadores, se debe estar capacitando, como también debe ser conocedor de todas las normas aduaneras, al igual que las normas de almacenamiento en cuanto a sistemas, manipulación, marcado y demás se refiere a fin de ser los mejores en almacenar mercancías en bodega con cero errores y sanciones ante los controles de la DIAN.

7.6.6 Iluminación en zonas de bodega. Dentro del campo laboral y desarrollo del mismo la iluminación donde se trabaje es parte importante para sentirse bien y desarrollar a cabalidad y con eficiencia el trabajo más aún cuando se labora en horas nocturnas.

Es por eso que se debe mejorar la iluminación de la zona de bodega con barras de luz blanca o bombillos de mayor iluminación y menos vatios a fin de reducir costos y mejorar la presentación lumínica de la antes mencionada facilitando de igual manera las operaciones de cargue y descargue y tránsito vehicular interno en bodega.

7.6.7 Plan estratégico de mercadeo. Se debe realizar una inteligencia y plan estratégico de mercadeo de Alandino Ltda; con el fin de desarrollar los objetivos, estrategias, logrando a la postre mayor competitividad en la prestación del servicio de almacenamiento de mercancías ofreciendo además la intermediación aduanera con la SIA.

Por otra parte asesorarse por un profesional en mercadeo en buscar nuevas oportunidades de negocio internacional ya que se cuenta con una SIA y una comercializadora.

7.6.8 Control de tiempo en operaciones de almacenamiento de las mercancías. Examinar los ciclos de tiempo y evaluar los niveles de ejecución. Comparando los propios desempeños de almacenaje con los de la competencia, no solo en tiempos de respuesta, sino en costos, precios, calidad y velocidad del servicio e innovación.

Puesta en marcha de mecanismos inusuales de organización para trabajar en los ciclos de tiempo.

Propiciar en las reuniones de encuentro de puntos de conflicto, con el fin de descubrir y explorar la forma en que los mecanismos de trabajo en la organización se retrasan y los asuntos en que las opiniones de la gente son divergentes, después de identificar las falencias, se debe desarrollar una forma de resolverlo, pero con datos como lo establece el DOFA, MPC y los problemas que a diario se sucedan.

Tiempo empleado en almacenaje. El personal operativo y estibadores deben autoevaluarse con base en el trabajo que hagan en equipo.

Es conveniente y explícito con respecto al ciclo de tiempo de cada grupo, de los objetivos, eficiencia y calidad de almacenaje y de la función individual que a cada cual le toque cumplir. Con el fin de que día tras día los procesos de recepción y almacenamiento de mercancías sean cada vez más ágiles y eficientes.

Cuadro 9. Plan operativo mejoramiento del servicio de almacenamiento de mercancías

OBJETIVO CORPORATIVO	TACTICA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO 2006	INDICADOR DE GESTION
Adecuación de un salón apto para la recepción de empresas, clientes, universidades y demás.	Una sala múltiple	Dar la mejor bienvenida a los clientes por una excelente atención a personal de empresas y estudiantes universitarios	Gerencia	12.000.000	Del 04 de septiembre al 30 de noviembre	Analizar el comportamiento y satisfacción de la atención que se ha dado.
Poseer una página web de Alandino Ltda	Servicio	Prestar por dar a conocer mediante un diseño de una página web quien es el grupo Coralsa y que servicios ofrece, etc.	Gerencia	1.000.000	Del 04 de diciembre en adelante	Posicionamiento competitivo en la Internet
Eficiencia en la recepción y despacho de mercancías	Tecnología en comunicaciones	Permanecer permanentemente comunicados, mediante el SYGA, radios, celulares, fax, con la aduana y demás auxiliares del comercio exterior.	Personal operativo	2.000.000	Del 04 de diciembre en adelante	Analizar periódicamente el cambio y el mejoramiento de la eficiencia de la misma
Sistema Tecnológico	Sistema Digiturno	Implementar el sistema Digiturno en la empresa para un mejor servicio	Gerencia	0	2006	Analizar el beneficio que trae consigo este sistema.
Mejorar el conocimiento del personal operativo y braceros en temas de transporte y almacenamiento de mercancías	Capacitación	Programar un cronograma de actividades que tengan que ver con capacitaciones y entrenamientos en la empresa, como por fuera.	Entidades y pasantes del comercio internacional y mercadeo	0	Del 10 de enero de 2006 en adelante	Analizar periódicamente el conocimiento por mejoría del personal operativo de braceros en sus cargos.
Mejorar las técnicas de almacenamiento como la manipulación del cargue y descargue de las mercancías.	Normas ISO 780-7000 mercado DFI y logística	Entrenar y concienciar al personal de braceros al buen manejo y manipulación de las mercancías en bodega.	Entidades, jefe de bodega como pasantes	0	Del 10 de enero de 2006 en adelante	Evaluar los cambios del almacenaje en bodega.

Fuente: esta investigación

Cuadro 9. Continuación

OBJETIVO CORPORATIVO	TACTICA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO 2006	INDICADOR DE GESTION
Mejorar los contratiempos del ingreso por control vehicular en bodega.	Planillas Tuincar y Tuindes	Poner en funcionamiento las mencionadas	Jefe de bodega Auxiliar de bodega y portería	8.000	Del 12 de junio en adelante	Evaluar el beneficio de esta estrategia mediante tiempos
Mejorar el alumbrado en bodega	Iluminación	instalación de un mejor alumbrado en bodega	Gerencia	500.000	Del 12 de junio en adelante	Evaluar el mayor rendimiento y ambiente de trabajo en bodega
Mejorar el almacenamiento de las mercancías con la utilización de estibas en un 100% en carga suelta no unitarizada	Estibas	Manejar las estibas en la carga suelta unitarizada en un 100% para lograr arrumes firmes y sólidos.	Gerencia	7.000.000	Del 12 de junio en adelante	Evaluar la calidad de almacenamiento de la carga en bodega haciendo comparación sin estibas y con estibas
Ser más fuertes y competitivos en el área del comercio internacional y mercadeo.	Talento humano	Contratar un asesor comercial y capacitado. Almacenamiento de mercancías DFI y logística.	Gerencia	950.000	Del 20 de junio en adelante	Evaluar y hacer controles periódicos del aprendizaje logrado por el personal de Alandino Ltda.
Conocer que piensa el cliente acerca del servicio de almacenamiento de mercancías	Buzón de sugerencias	Instalar en la bodega un buzón de sugerencias a fin de mejorar el servicio.	Gerencia	50.000	Del 20 de junio en adelante	Evaluarlos y tomar las acciones de mejoría.
Observar las operaciones de almacenamiento en bodega	Cámaras de video	Instalar en bodegas cámaras que permitan observar la eficiencia de las operaciones de almacenamiento.	Gerencia	10.000.000	Del 10 de julio en adelante	Supervisar al personal
Ampliar participación en el mercado	Portafolio de servicios	Dar a conocer mediante 500 portafolios de servicios los servicios del grupo Coralsa	Asesor comercial	1.500.000	Del 10 de julio en adelante	Analizar el posicionamiento de Alandino Ltda en el mercado Posicionar el nombre de la empresa en la mente de los clientes.
	Comunicación	Publicidad radial en JC radio de quito y rumba estereo RCN radio y canal 24 de Ipiales.	Asesor comercial	2.000.000	Del 8 de agosto al 8 de septiembre	Analizar el posicionamiento competitivo y en general de los servicios que ofrece el Grupo Coralsa

Fuente: esta investigación

Cuadro 9. Continuación

OBJETIVO CORPORATIVO	TACTICA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO 2006	INDICADOR DE GESTION
Inversión en tecnología	Manejo de un sistema llamado digiturno	Llevar un mejor control de tiempo y espacio, bajo turnos de ingreso de cargue y descargue de mercancías en Alandino Ltda.	Gerencia			Autoevaluar el manejo y eficiencia del servicio digiturno comparando el anterior sistema de ingreso de cargue y descargue
Mejorar la imagen del personal operativo y braceros	Dotación de uniformes con el logotipo de la empresa.	Usar uniformes distintivos, tanto el personal operativo como braceros, con el fin de tener una mejor organización y coordinación e imagen en la empresa.	gerencia			Autoevaluar los resultados que trajo el uso de uniformes del personal operativo como braceros ante la competencia.
Seguridad y protección personal en bodega.	Uso de casco.	Concienciar al uso del casco tanto al jefe de bodega como a auxiliares de bodega y braceros quienes permanecen en bodega.	Gerencia			Analizar los riesgos de accidentes que podrían causarse sin el uso del casco en bodega.
Seguridad en el ingreso de personas externas a la empresa.	Identificación documentaria personal.	Para ingresar a la empresa toda persona externa a la empresa deberá presentar un documentos que lo identifique, salvo los transportadores. Para todo cargue y descargue de mercancías tan solo el conductor podrá ingresar a las bodegas de la empresa.				Autoevaluar la seguridad y organización que paulatinamente se reflejará con la aplicación de esta estrategia.

Fuente: esta investigación

8. ESTADISTICAS DE GESTION

Durante el transcurso de la pasantía se desarrollaron las siguientes operaciones aduaneras en la almacenadora de mercancías Alandino Ltda.

8.1 INSPECCIONES FISICAS

Cuadro 10. Inspecciones físicas

Mercancías inspeccionadas por la DIAN	ORIGEN ECUADOR	NUMERO
Cobija Ibérica	Ecuador	16
Tablero de fibra de madera	Ecuador	7
Arroz	Ecuador	3
Aceites y grasas vegetales	Ecuador	2

Fuente: Alandino Ltda

8.1.1 Inspecciones documentales

Cuadro 11. Documentos que amparan inspección documental

Mercancías inspeccionadas por la DIAN	ORIGEN ECUADOR	NUMERO
Aceites y grasas vegetales	Ecuador	2
Tableros de fibra	Ecuador	2
Crema lavavajilla	Ecuador	3
Arroz	Ecuador	2
Arrocillo	Ecuador	2

Fuente. Alandino Ltda

8.1.2 Verificaciones de carga

Cuadro 12. Verificaciones de carga

Mercancías inspeccionadas por la DIAN	ORIGEN ECUADOR	NUMERO
Llantas para vehículos	Ecuador	5
Cobijas ibérica	Ecuador	4
Sábanas	Ecuador	1
Arroz	Ecuador	6
Madera, tableros de fibra	Ecuador	3
Papel higiénico	Ecuador	5

Fuente: Alandino Ltda

8.2 TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL INCOTERMS. MAS UTILIZADOS EN LA IMPORTACION DE MERCANCIAS DESDE ECUADOR A COLOMBIA

Cuadro 13. Términos de negociación más utilizados

PRODUCTO	ORIGEN ECUADOR	DESTINO COLOMBIA	INCOTERMS
Madera: tablero contraenchapado decorativo, aglomerado, etc.	Quito	Ipiales	CPT
Llantas, neumáticos nuevos de caucho, marca general	Guayaquil	Cali	DDU
Sardinias en salsa de tomate	Guayaquil	Ipiales	FCA
Cobija ibérica	Tulcán	Ipiales	FCA
Crema lava lavavajilla	Quito	Ipiales	EXW
Envases de hojalata para productos cárnicos con sus respectivas tapas empacadas aparte	Guayaquil	Bogotá	CPT
Bultos de papel higiénico familia familiar	Latacunga	Ipiales	CPT
Sábanas	Quito	Ipiales	FOB
Arroz	Tulcán	Ipiales	FCA
Aceites y grasas vegetales.	Manta	Ipiales	CIP

Fuente: Alandino Ltda

9. FUNCIONES COMO PASANTE

En el transcurso de la pasantía en la almacenadora de mercancías Alandino Ltda. en la que tuvo una duración de seis (6) meses, específicamente en el departamento operativo de recepción, almacenamiento y despacho de mercancías de importación y exportación bajo custodia y control aduanero, se desarrollaron diferentes actividades con liderazgo encaminadas a colaborar para que la misma logre prestar un completo y efectivo sistema logístico de almacenaje de mercancías.

9.1 DESCRIPCIÓN DEL CARGO

El cargo asignado durante la pasantía en la almacenadora de mercancías Alandino Ltda., fue de asistente logístico de jefe de bodega, implicando de manera general apoyo al jefe de bodega en todas las operaciones y funciones por él asignadas.

9.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recepción y verificación de los documentos pertenecientes a la carga como manifiesto, carta porte, documento consolidador, etc.
- Recepción de órdenes de cargue de mercancías en el depósito autorizado.
- Elaboración de las tarjetas de presentación de mercancías y adhesión a las mismas, tanto como la de mercancías nacionalizadas a la respectiva carga cuando ya se ha efectuado el levante de las mercancías.
- Resguardo de cargue y descargue de las mercancías, verificando y evaluando el manejo, manipulación y apilamiento de las mismas según normas ISO 780 y marcado.
- Verificación de los precintos a la hora que ingresan los transportadores con carga contenedorizada y demás como la colocación de precintos a la hora de despachar las mercancías que han sido nacionalizadas.
- Informe de posibles irregularidades presentadas en el almacenamiento, llegada o salida de las mercancías.

- Marcar correcta y adecuadamente las mercancías almacenadas en bodegas.
- Facilitar las labores de control que determine la autoridad aduanera, verificación e inspección física o documentaria.
- Colaborar en mantener claramente identificadas las mercancías, que están en proceso de importación y exportación como las que tengan autorización de levante.
- Pesaje de los vehículos en báscula.

9.3 RELACIONES INTERPERSONALES

Para llevar la realización del proyecto de pasantía con éxito, las relaciones interpersonales, fueron en cierta medida de gran importancia ya que el continuo y permanente diálogo con el personal operativo y estibadores con su colaboración se me permitió desarrollar a cabalidad los objetivos planteados en el proyecto de la pasantía. En el transcurso de la pasantía se interactuó con las siguientes personas de la organización.

- Presidente
- Director operativo de Alandino Ltda.
- Jefe de bodega
- Auxiliar de nacionalizaciones
- Asistente operativo
- Auxiliar de bodega DICSA
- Operario de montacargas
- Estibadores

Personal externo a la almacenadora

- Funcionarios de la SIA Adalberto Coral Martínez
- Funcionarios de la DIAN
- Transportadores, etc
- Gerencia y personal operativo de:
- Atemco Ltda.
- Almagran S.A.
- Almafrontera Ltda

CONCLUSIONES

El presente trabajo representa la culminación de una conceptualización teórica – práctica en el campo del transporte internacional de carga y especialmente del almacenamiento de mercancías de importación bajo custodia y control aduanero llevada a cabo en la empresa Alandino Ltda.

Dentro de los objetivos principales en el desarrollo del trabajo además de conocer e identificar ciertas falencias de almacenamiento de mercancías, fue establecer estrategias que conlleven al mejoramiento del servicio de almacenaje, como por ejemplo capacitar al personal operativo y braceros en temas relacionados con el almacenaje de mercancías tales como embalaje, marcado, tipos de carga suelta unitarizada, unitarizada, paletizada y contenerizadora, manipulación etc, como lo establece la DFI, distribución física internacional, lo cual contribuyó a dar mejor manejo, manipulación y trato de las mercancías en el cargue y descargue con apilamientos sólidos y con mejor sistema de almacenamiento de las mercancías.

Con el análisis y evaluación de las operaciones de almacenamiento de mercancías en Alandino Ltda se vio la necesidad de implementar herramientas como la gestión logística y la DFI (Distribución Física Internacional) y que mediante la descripción, capacitación y concientización de que la gestión logística se hace de manera integral, con la participación activa de todas las áreas de la empresa, en especial de la parte operativa, controlando la eficiencia del flujo de almacenaje en la almacenadora empleando estrategias de innovación, con el fin de que la empresa sea más competitiva y logre prestar un mejor sistema de almacenamiento de mercancías a los usuarios de comercio exterior.

Debido a la gran cantidad de importaciones que proceden del Ecuador y debido a la congestión vehicular de carga en la frontera colombo-ecuatoriana y posteriormente los contratiempos que tienen los transportadores para vez de ingresar a sus respectivos depósitos públicos, habilitados y autorizados por la autoridad aduanera, en este caso a Alandino Ltda se vio la necesidad de plantear una estrategia como el manejo de los planillas y fichas de turno TUINDES (Turno de ingreso a descargue) TUINCAR (Turno de ingreso a cargue), como la implementación de un sistema digital llamado digiturno con el fin de prestar un mejor y eficiente servicio, controlando en tiempo y espacio de almacenamiento de mercancías de importación en Alandino Ltda.

El análisis DOFA, la MPC, como la araña o radar de Benchmarking competitivo, fueron la clave para que la empresa Alandino Ltda pueda saber como está frente a la competencia y a la postre saber que las debilidades encontradas en ella se

pueden convertir en fortalezas. Este análisis conllevó a Alandino Ltda, a concientizarse de que el servicio de almacenamiento de mercancías presentaba ciertas falencias las cuales habría que darles atención inmediata y resolverlas.

La almacenadora de mercancías del Grupo Andino Alandino Ltda, actualmente es más competitiva en el campo del servicio de almacenamiento de mercancías de importación bajo custodia y control aduanero porque en cierta medida se tomaron decisiones y estrategias necesarias para mejorar los servicios de almacenamiento que se presta a los usuarios del comercio exterior.

RECOMENDACIONES

Las directivas de Alandino Ltda., deberán realizar un previo análisis de las estrategias planteadas y consignadas en el presente trabajo a fin de que estos proyectos de pasantía no se queden archivados y puedan servir para contribuir a mejorar los servicios que presentan estas empresas, lo cual fue el objetivo.

El cargo de asistente logístico de jefe de bodega es conveniente que siga ya que a la postre puede dar conocimientos actualizados del comercio internacional y mercadeo el cual permita generar innovación y creatividad en especial del servicio de almacenamiento de mercancías de importación.

El entrenamiento y capacitación del personal administrativo, operativo y braceros es conveniente que siga programando en temas relacionados al almacenamiento de mercancías de importación, logística y DFI (Distribución física internacional), ya que es el punto clave para ser más competitivos en la prestación del servicio.

Convocar talento humano en el área de comercio internacional y mercadeo con el fin de ser más competitivos y fuertes en su actividad, además de que contribuyen en la búsqueda de investigación y desarrollo de nuevas oportunidades de negocio.

Hacer una inversión en la compra de estibas para utilizarla en el almacenamiento de toda la carga suelta no unitarizada y unitarizada en las bodegas, con el fin de lograr apilamientos de carga estética, arrumes sólidos y protegidos de toda humedad.

Implantar un sistema digital llamado digituro, controlado en tiempo y espacio a fin de prestar un mejor servicio a los usuarios del comercio exterior y mejorar en cierta medida los contratiempos de turnos de cargue y descargue de mercancías que se asignan a los transportadores para ingresar a las bodegas de Alandino Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

BALLOU RONALD H. Logística, Administración de la cadena de suministros, México. 2002. 582 p.

CHRISTOPHER MARTIN. Logística aspectos estratégicos, México: Limusa S.A. 2002. 362 p.

CHIAVENATO, Adalberto. Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill.

DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Declaración de Importación Andina de Valor en Aduana y Exportación. 200 p.

DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Estatuto Aduanero, Decreto No. 2685 de diciembre 28 de 1999. 323 p.

DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN. Reforma a la legislación Aduanera, Decreto 1232 del 2001. 86 p.

FENTON. J. Las ventajas frente a la competencia. Deusto. 1993.

MENDEZ ALVAREZ. Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogota: MC GRAW HILL. 246 p.

RUIBAL HANDABAKA ALBERTO. Gestión logística de la distribución física internacional, Barcelona: Norma 1994. 461 p.

www.google.com/depósitospublicosencolombia.html. Consultado de diciembre de 2005

w.w.w.PROEXPORTCOLOMBIA/Logística, transporte y DFI.html. Consultado en febrero de 2006

www.google.com/logisticaexpo Consultado en marzo de 2006

www.google.com/almacenamientodemercancías.html Consultado en marzo de 2006

www.google.com/logisticainternacional.html Consultado en marzo de 2006.

Anexo

Anexo 1. Manifiesto Internacional de carga

Anexo 1. Manifiesto Internacional de carga

 COMUNIDAD ANDINA TCI <small>OFICINA PRINCIPAL</small> <small>Av. Eloy Alfaro Sector Sur y Calle 40 Lote 22</small> <small>TEL. 485435 - 472684 Quito - Ecuador</small> <small>TEL. 1791210486</small>		MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL (MCI) No. 0012105	
CI-EE-0003-20 VIG. 32-04-2008 N° PPS-CO-050-25 VIG. 02-04-2008			
IDENTIFICACION DEL VEHICULO O HABILITADO (CAMION O FRACTO CAMION)	PLACA	PAIS	PLACA
STERLING	2085	ECUATORIANA	2EXIACDCCANG6551
IDENTIFICACION DE LA UNIDAD DE CARGA (BOLSAS O SEMI REMOLQUES)	PLACA	PAIS	PLACA
STERLING	2085	ECUATORIANA	
IDENTIFICACION DE LA REPLICACION	PLACA	PAIS	PLACA
PERNO FRIAS	040060720-6	ECUATORIANA	040060720-6
PERNO FRIAS	040060720-6	ECUATORIANA	040060720-6
ORIGEN	CHAYANIL, ECUADOR	DESTINO	BOGOTA, COLOMBIA
A. Sección en Operación (por el emisor) <input type="checkbox"/> B. Proveedor <input type="checkbox"/> C. Otro (especificar) <input type="checkbox"/>		ESPECIAL MANEJO	
ITIA-734513-6 H/C		007300 TCI	
No. de Emisión	Descripción de la Carga		Valor
023216	CHEQUES DE MONEDATA PARA PRODUCTOS CAMARADOS CON 200 RESPECTIVAS TAPAS EMPACADAS APARTE. TAPAS MUY FACIL CON: 124.400 UNIDADES EN 36 PALLETES ENTREGA: 6.400 C/U CON: 124.400 UNIDADES EN 30 PALLETES TOTAL PALLETES: 36 DESTINATARIO: INDUSTRIA COLONIA S.A. "FADESA" F.O.E. NO.: 1422508 FACTURA No.: 001-002-0001527 GUANCA: MERCADERIA INGRESA A BOLSAS DE ALAMINO / IPALES - COLOMBIA		7.666.00 0.016.00
LPT BOGOTA VIGS. 22.971.60		TOTAL	7.666.00 0.016.00
22/05/2008		BOGOTA / COLOMBIA	

Anexo 2. Carta porte Internacional por carretera

Anexo 3. Lista de empaque

FADESA

FABRICA DE ENVASES S. A. FADESA
 Calle Boyaca 109 Av. Domingo Cortés
 Bogotá - Colombia
 Tel: 591-4-2487929 Fax: 591-4-2444954
 E-mail: fad@fad.com.co
 R.U.C. ENVASES: 15001

LISTA DE EMPAQUE

REFERENCIA No.: 001-007 001-006 1/1
 EXPORTADOR: FABRICA DE ENVASES S. A. FADESA
 CALLE BOYACA 109 AV. DOMINGO CORTES
 TELEFONO: 591-4-2487929 FAX: 591-4-2444954
 Bogotá - Colombia
 CONSIGLIARIO: INDUS. TINA COLOMBIANA DE CARTEL S. A.
 AV. TINA BOYACA No 47A 45 SUR No. 7
 BOGOTÁ, Colombia
 TEL: Principal 571 201 1500 Principal U
 NOTIFICAR A: SIA ADAIBERTO CORAL MARTINEZ
 CRA 7 No. 10 110, BARRIO PUEBLO, TEL. 7712570 7711012
 BIALLES - COLOMBIA
 PAIS DE ORIGEN: Ecuador
 PTO. EMBARQUE: GUAYAQUIL - ECUADOR
 PTO. DESTINO: BOGOTÁ - COLOMBIA

CANTIDAD	VALOR	DESCRIPCION DE MERCADERIA	MARCA	PESO (KG)	
				NETO	BRUTO
15,000	2,100.00	ENVASES DE HOJALATA 1,100x715x207 5 BUIDA CON SUP.	S/II	6,303.00	7,341.00
15,000	2,100.00	ENVASES TAPAS EMPACADAS APARTE			
15,000	2,100.00	ENVASES DE HOJALATA C 117209X208 BUDIN AZUL CON SUP	S/II	1,283.00	1,425.00
		ENVASES TAPAS EMPACADAS APARTE			

Embalajes:
 4 PALETES CON TAPAS ADEJ. TACH
 20 PALETES CON ENVASES TACH
 COB 194,40 Unidades
 COB 194,40 Unidades

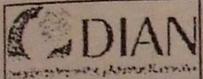
TRANSPORTE: TRANSPORTE Y CARGAMENTO INTERNACIONAL TRANSCORP S.A.S.
 TOTAL PESO NETO: 2,966.00 KG.
 TOTAL PESO BRUTO: 9,816.00 KG.
 OBSERVACIONES: 037 9369

Anexo 4. Manifiesto documento consolidador

Anexo 4. Manifiesto documento consolidador

Respuesta del Sistema

Página 1 de 1

	MANIFIESTO/DOCUMENTO CONSOLIDADOR 372006000004712 ✓													
	La Entrega de Documentos se realizó con Éxito													
	Transportador/Agente: TRANSCOMERINTER-TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL ✓ Fecha del Manifiesto de Carga: 2006/05/23 12:55:20 PM Fecha Validación Documentos: 2006/05/23 12:53:44 PM Aviso de Llegada: 372006000004711 Numero Viaje: 1758 Medio Transporte: POP709 ✓ MANIFIESTO/DOCUMENTO CONSOLIDADOR: 372006000004712 ✓													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Planilla de Envío Global No.</th> <th>Documento de Transporte No.</th> <th>Peso Total</th> <th>Cantidad Total</th> <th>Depósito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>372006000004702 Sin Recepción</td> <td>020416</td> <td>0010</td> <td>34</td> <td>DI-ALANDINO LTDA. PALEO - CARRETA 7</td> </tr> </tbody> </table>	Planilla de Envío Global No.	Documento de Transporte No.	Peso Total	Cantidad Total	Depósito	372006000004702 Sin Recepción	020416	0010	34	DI-ALANDINO LTDA. PALEO - CARRETA 7				
Planilla de Envío Global No.	Documento de Transporte No.	Peso Total	Cantidad Total	Depósito										
372006000004702 Sin Recepción	020416	0010	34	DI-ALANDINO LTDA. PALEO - CARRETA 7										

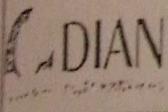
Anexo 5. Tiquete de báscula

Anexo 5. Tiquete de báscula

	ALANDINO Ltda. ALMACENADORA DE MERCANCIAS DEL GRUPO ANDRINO TEL. 800 122 458 7	
Pesaje realizado en Báscula Electrónica Computarizada CAPACIDAD 100 TONELADAS		
TIQUETE NUMERO: 4848		
FECHA : 23/May/2006 HORA : 01:10 PM		
BRUTO Kg.		31,300.00 Kgs.
TARA Kg.		22,500.00 Kgs.
NETO:		8,800.00 Kgs.
Conductor:	PEDRO FRIAS	
No. de Bultos:	34	Placas: POP-705
Clase de Mercancia:	ENVASES DE HOJALATA	
Carrera 7a. No. 30-130 Telefax: 7733670 E-mail: alandino@col2.telecom.com.co		

Anexo 6. Planilla de recepción

Anexo 6. Planilla de recepción



DIAN
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y AFINES

PLANILLA DE RECEPCIÓN
37200600004687
DEPÓSITO: ALANDINO LTDA.- IPIALES - CARRERA 7.
(301)

PLANTILLA DE DEPÓSITO

37200600004702

PARTE DE DEPÓSITO

DAKELINE VALLEJO

PLANTILLA DE RECEPCIÓN

TRANSCOMERINTER-TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL

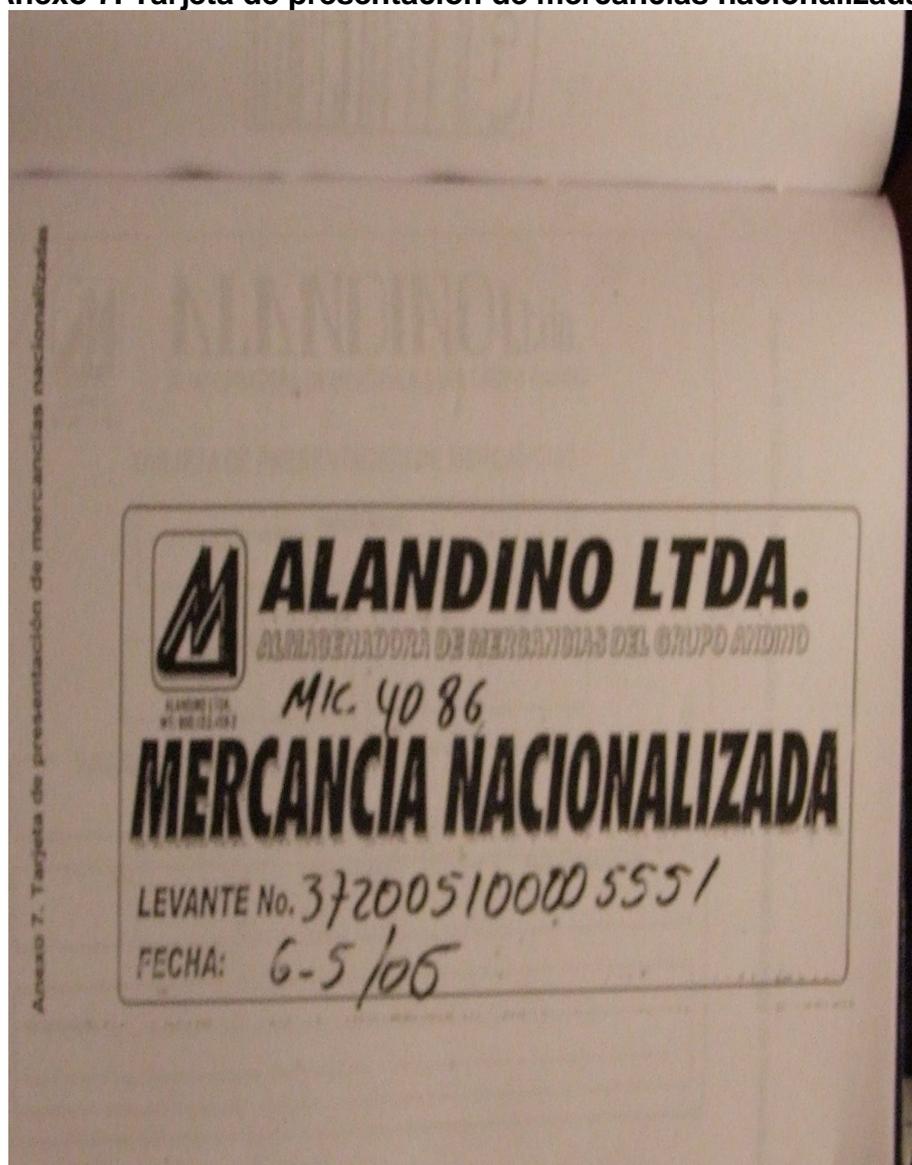
5/23/2006 2:59:12 PM

36996736

ITEM	X No. de Unidades	Y No. de Unidades	DE ENTRADA	11. CANTIDAD	12. PAGO PRECIBIDO	13. ALICUOTAS
1	37200600004702	37200600004702	OTROS	14	85000	

14 VALLETO DE ENVASES DE MAMALATA PARA PRODUCTOS CARIBBEOS CON SUS RESPECTIVOS. FALTAITE 1780.

Anexo 7. Tarjeta de presentación de mercancías nacionalizadas



Anexo 8. Tarjeta de presentación de mercancía en bodega de Alandino Ltda

ALANDINO LTDA.
NIT. 800.122.459-2

ALANDINO Ltda.
ALMACENADORA DE MERCANCIAS DEL GRUPO ANDINO

TARJETA DE PRESENTACION DE MERCANCIAS

JFCM R. STEFFO IMPORTADOR

Fecha de Llegada Manifiesto No.

Clase de Mercancia	Cantidad Total	Cantidad Nacionalizada
S I A	Carta de Porte No.	Fecha de Nacionalización

Observaciones: _____

Anexo 8. Tarjeta de presentación de mercancía en bodega de Alandino Ltda

Anexo 9. Orden de cargue

Anexo 9. Orden de cargue

TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL S.A. LTDA.
 Recintos Aduaneros - Importaciones - Exportaciones

SECCIONAL PALEST Calle 10 No. 100-100 Tel. 4520141	SECCIONAL CAY Calle 10 No. 100-100 Tel. 4520141	SECCIONAL BOGOTA Calle 10 No. 100-100 Tel. 4520141	SECCION LA MERCEDES Calle 10 No. 100-100 Tel. 4520141
---	--	---	--

EDIFICIO: **EDIFICIO COMERCIAL ANTILLAS** FIDUCIARIA: **FTDP-03-85-02** ORDEN DE CARGUE No.: **2523**

AGENCIA AL PORTADOR: _____

NOMBRE: **WILSON PABLO PEREZ PEREZ** C.C.: **EDUCACION**

EMPRESA: **WILSON PEREZ** MODELO: **1974 PL. CA TRAILER MARUSA**

APT. A: **2400** COLOR: **ROJO** APLACADO: _____

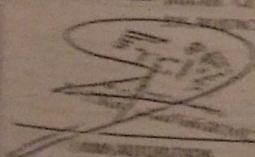
ORDENAR LAS SIGUIENTES MERCANCIAS:

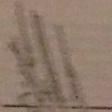
CANTIDAD: **1000 KG** CONTENEDOR: **ESTANDARIZADO** PRESENCIA DE: **NINGUNA**

TIENE: **NINGUNA** DE: **NINGUNA** TIENE: **NINGUNA** DE: **NINGUNA**

DESTINO: **BOGOTA** CARGUE POR CUENTA DEL CONDUCTOR: SI NO

OBSERVACIONES: **NINGUNA**


 TRANSPORTADOR


 CONDUCTOR

Anexo 11. Guía de despacho de mercancías

Anexo 11. Guía de despacho de mercancías



ALANDINO Ltda.
ALMACENADORA DE MERCANCIAS DEL GIRO AGRICOLA
NIT 000.122.459-2 REGIMEN COMUN

**GUIA DE DESPACHO DE
MERCANCIAS**

DATOS GENERALES

CIUDAD Y FECHA _____ IMPORTADOR _____

DESTINATARIO _____

No. CPI _____

LOTES _____

DATOS DE SALIDA

No. LEVANTE	DESCRIPCION DE LA MERCANCIA	SALDO ANTERIOR	CANTIDAD	NUEVO SALDO

DATOS TRANSPORTADOR

EMPRESA TRANSPORTADORA _____ VEHICULO AFILIADO _____

CONDUCTOR _____ C.C. No. _____ PLACA _____

VENCIMIENTO DE LA GUIA _____

OBSERVACIONES _____

FIRMA Y SELLO REGISTRADO

CARRETA 70 No. 30 - 130 IPAALES - NARIÑO - COLOMBIA
 TEL: 7733812 - 7733870 E-MAIL: rlandino@telnor.com.com.co

Anexo 12. Certificado de inspección sanitaria

Anexo 12. Certificado de inspección sanitaria

CIUDAD DE IPALES DIRECCION MUNICIPAL DE SALUD		CERTIFICADO DE INSPECCION SANITARIA SUBDIRECCION DE SALUD PUBLICA DIVISION SANIDAD PORTUARIA SP 05370
CERTIFICA		
Que se analizaron muestras de ARROZ		en la Division de Sanidad Portuaria
Dirección Municipal de Salud con las siguientes características:		
PRODUCTO	ARROZ	
PRESENTACION	SACOS	
MARCA COMERCIAL	SIN	
REGISTRO SANITARIO	REGISTRO IMPORTACION No 5214201	
CANTIDAD	1.000 SACOS (MIL SEISCIENTOS NOVENTE SACOS)	
PESO NETO	72.405 KG. (SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CINCO KG)	
PESO UNITARIO	72,405 KG.	
TIPO DE FABRICACION	SIN	
FECHA DE FABRICACION	SIN	
FECHA DE VENCIMIENTO	SIN	
FABRICANTE	OBANDO MERA MILTON	
DIRECCION	AV CORRAL 603-02 Y PARAGUAY	
EXPORTADOR	OBANDO MERA MILTON	
DIRECCION	AV CORRAL 603-02 Y PARAGUAY	
IMPORTADOR	ALWIDINA LTDA	
DIRECCION	CALLE 15 No 7-10	
SOCIEDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA	KRONOS S.A S.A	
DIRECCION	CRA 7 No 16-50	
ORIGEN DEL PRODUCTO	ECUADOR	
DESTINO DEL PRODUCTO	COLOMBIA	
De acuerdo al examen organoléptico realizado en los productos se encontraron APTOS PARA EL CONSUMO HUMANO y pueden ingresar al país.		
Nota: Los reportes de análisis Físico, Químico y Microbiológico, se conocerán posterior a la expedición de este documento, en el caso que los resultados sean NO APTOS PARA EL CONSUMO HUMANO, se aplicará las medidas sanitarias de seguridad.		
Observaciones: EN ESTE CARGAMENTO NO SE ENCONTRARON AFLATOXINAS		
IPALES, VEINTINUEVE (29) DE MARZO DE 2006		MARIA JIMENA MONTAÑE RO BASTIDAS Firma Autorizada
Edificio CENAF, Teléfono: 7734763 Humichaca		
DIRECCION MUNICIPAL DE IPALES		

Anexo 14. Manifiesto documento consolidador con verificación

Anexo 14. Manifiesto documento consolidador con verificación

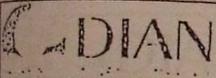
Impuesta del Sistema

Página 1 de 1

	MANIFIESTO/DOCUMENTO CONSOLIDADOR 372006090004781
	La Entrega de Documentos se realizó con Éxito
	Transportador/Agente: PROVEEDOR Y SERVICIOS DE CARGA S.A Fecha del Manifiesto de Carga: 2006/05/14 4:10:12 PM Fecha Validación Documentos: 2006/05/14 4:14:38 PM Aviso de Llegada: 372006000004780 Numero Viaje: 0297 Medio Transporte: PYY-010

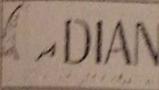
Anexo 15. Acta de reconocimiento de carga 1

Anexo 15. Acta de reconocimiento de carga 1

		ACTA DE RECONOCIMIENTO DE CARGA TERRESTRE		ATRIBUTO DE IDENTIFICACION 37200600000297	
IDENTIFICACION DEL PROVEEDOR Y SERCARGA S.A.		IDENTIFICACION DEL SUJETO PYY-SID		ATRIBUTO DE IDENTIFICACION 0297	
FECHA DE ARRIBO AL PUERTO Año: 2006 Mes: 5 Dia: 21 Hora: 16 IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO: 1		FECHA DE PARTIDA DEL PUERTO Año: 2006 Mes: 5 Dia: 21 Hora: 16 IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO: 267 00		FECHA DE RECONOCIMIENTO Año: 2006 Mes: 5 Dia: 21 Hora: 16 IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO: 5,815 26	
FECHA DE RECONOCIMIENTO Año: 2006 Mes: 5 Dia: 25 Hora: 9 Min: 17		FECHA DE RECONOCIMIENTO Año: 2006 Mes: 5 Dia: 25 Hora: 11 Min: 00		IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO 372006000004731	
TIPO DE CARGA: 267 cajas, con 6 unidades de caja Iberica 20x24cm cada una.		TIPO DE CARGA: 267 cajas, con 6 unidades de caja Iberica 20x24cm cada una.		TIPO DE RECONOCIMIENTO: Parcial Física	
DESCRIPCION DE LAS CARGAS RECONOCIDAS					
IDENTIFICACION: 37012006	CONTENEDOR:	TIPO DE CARGA:	IDENTIFICACION: 267	PESO RECONOCIDO: 5800	OBSERVACIONES:
	IDENTIFICACION: 31	TIPO DE CARGA:	IDENTIFICACION: 31	PESO RECONOCIDO:	Pago de multa por el despacho.
OBSERVACIONES:					
OBSERVACIONES:					
IDENTIFICACION: LUIS JAVIER CAICEDO BENAVIDES Identificación: 8771760-4			IDENTIFICACION: LUIS JAVIER CAICEDO BENAVIDES Identificación: 8771760-4		
IDENTIFICACION: FIKAIN MURILLO Identificación: 1400670-3			IDENTIFICACION: ALVARO TORRES Identificación: 4008249-8		

Anexo 16. Acto de reconocimiento de carga 2

Anexo 16. Acto de reconocimiento de carga 2



ACTA DE RECONOCIMIENTO DE CARGA
 Número Reconocimiento Oficializado: 3720066999990297
 Número Manifiesto/Documento Consolidador: 37200669999904781

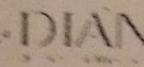
No hay documentos de transporte por Aprender

Resultados de la Verificación - Manifiesto 37200669999904781		
Documento de Transporte No	Peso Reconocido	Cantidad Reconocida
11012006	5815 26	267

Manifiesto 37200669999904781				
Documento de Transporte No	Peso Total	Cantidad Total	Depósito	
11012006	5815 26	267	101-ALANDINO LTDA - IPIALES - CARRERA 7	

Anexo 17. Acta de inspección documental 1

Anexo 17. Acta de inspección documental 1



DIAN
ACTA DE INSPECCIÓN
No. 37200000000765

FORMA No. 02

ALANORIN - LTDA -
ITZALES -
CALLE 100 No. 100, ITZALES, DEPARTAMENTO DE GUAYMAS
TEL. (052) 27 400 000

INSPECTORA:
FANNY LILIANA RUISERO ALVAREZ

CLIENTE:
36752529

EMPRESA:
ADALBERTO CUBAL MARTINEZ LTDA
RUC: 37200000000765

EMPRESA:
WIN KISTRITVA Y CIA S.A.
RUC: 3909002304

DESCRIPCIÓN DE LA INSPECCIÓN:

1. Verificar el cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa.

2. Verificar el cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa.

3. Verificar el cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa.

4. Verificar el cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa.

5. Verificar el cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa.

6. Verificar el cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa.

7. Verificar el cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa.

8. Verificar el cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa.

RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN:

1. Cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa: **SIN**

2. Cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa: **SIN**

3. Cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa: **SIN**

4. Cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa: **SIN**

5. Cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa: **SIN**

6. Cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa: **SIN**

7. Cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa: **SIN**

8. Cumplimiento de los requisitos de inscripción de la empresa: **SIN**

RECOMENDACIONES:
Levante según Num 2 del 320 Del 2002

FECHA: 10/08/2010

LUGAR: IZMIR

ASISTENTE: [Firma]

INSPECTOR: [Firma]

Anexo 19. Planilla TUINDES

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA

TUINDES No. 001

DIA	MES	AÑO	HORA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CLIENTE: _____

(M/DC): _____

(CPIC): _____

(MIC): _____

CONDUCTOR: _____ **C. C. No.** _____

PLACA: _____ **MARCA:** _____

CANTIDAD	DESCRIPCION DE MERCANCÍA

Su opinión y sugerencias son muy importantes para nosotros mejorar el servicio.

GRACIAS

Anexo 20. Planilla TUINCAR

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA

TUINCAR No. 001

DIA	MES	AÑO	HORA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CLIENTE: _____

(CPI): _____

LEVANTE: _____

CONDUCTOR: _____ **C. C. No.** _____

PLACA: _____ **MARCA:** _____

CANTIDAD	DESCRIPCION DE MERCANCÍA

Su opinión y sugerencias son muy importantes para nosotros mejorar el servicio.

GRACIAS

Aquí se presentan las abreviaturas de cada producto que va a ir en cada ficha de turno que se asignará a cada transportador de carga cuando llegue a Alandino a cargar como a descargar. Esta estrategia en las planillas y fichas de turno TUINDES y TUINCAR minimizará en medida los contratiempos como la congestión vehicular de los transportadores cuando lleguen a Alandino Ltda.

Producto	Abreviatura
Madera	MD
Arroz cliente 1, 2 y 3	Arr C1, C2, C3
Papel higiénico	P. H.
Llantas	LL
Cobijas	Cb
Aceite manteca	AM
Azucar	Az
Envase de hojalata	EH
Atún, sardina	AS
Crema lavavajilla	CLV

Fichas de turno a
Ingreso a Descargue

Fichas de turno de
ingreso a cargue

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINDES No. 001
ABR, PCTO MD

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINCAR No. 001
ABR, PCTO MD

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINDES No. 002
ABR, PCTO PH

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINCAR No. 002
ABR, PCTO PH

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINDES No. 003
ABR, PCTO LL

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINCAR No. 003
ABR, PCTO LL

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINDES No. 004
ABR, PCTO ARR C1

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINCAR No. 004
ABR, PCTO ARR C1

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINDES No. 001
ABR, PCTO CB

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINCAR No. 001
ABR, PCTO CB

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINDES No. 002
ABR, PCTO AM

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINCAR No. 002
ABR, PCTO AM

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINDES No. 003
ABR, PCTO AZ

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINCAR No. 003
ABR, PCTO AZ

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINDES No. 004
ABR, PCTO EH

BIENVENIDOS A ALANDINO LTDA
TUINCAR No. 004
ABR, PCTO EH

Anexo 21. Reporte de ingresos de mercancía

Anexo 21. Reporte de ingresos de mercancía

FORMULARIO DE INGRESO DE MERCANCIAS							
INGRESOS DE MERCANCIAS							
AL ANDINO LTDA. - IPIA S. C. - VENEZUELA							
ITEM	DOCUMENTO DE TRANSMISIÓN	MANIFIESTO DE CARGA	FECHA RECEPCIÓN	FECHA DEPÓSITO	PRIO (Metros)	DESCRIPCIÓN	
NÚMERO	FECHA	MANIFIESTO	FECHA	FECHA	PRIO	DESCRIPCIÓN	
1	000972	2008 5 23	3720060000483	2008 5 23	2008 5 30	402000 4840	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
2	000193	2008 5 23	3720060000484	2008 5 23	2008 5 30	18450 4319	PALETS PLASTICOS
3	3181204	2008 5 24	3720060000485	2008 5 30	2008 5 30	87129 51	PALETS DE MADERA
4	029449	2008 5 23	3720060000491	2008 5 30	2008 5 30	96830 30	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
5	029447	2008 5 29	3720060000490	2008 5 30	2008 5 30	11680 542	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
6	0001142	2008 5 29	3720060000490	2008 5 30	2008 5 30	186976 3080	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
7	002358	2008 5 23	3720060000492	2008 5 30	2008 5 31	43684 30	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
8	002809	2008 5 30	3720060000493	2008 5 30	2008 5 31	32110 17	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
9	0001024	2008 5 30	3720060000493	2008 5 30	2008 5 31	18450 1380	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
10	0001267	2008 5 31	3720060000494	2008 5 31	2008 6 1	12480 498	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
11	3181204	2008 5 31	3720060000494	2008 6 1	2008 6 1	5578 354	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
12	3181206	2008 5 31	3720060000500	2008 6 1	2008 6 1	5800 167	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
13	0001182	2008 5 29	3720060000491	2008 5 30	2008 6 1	146076 3080	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
14	029454	2008 6 1	3720060000500	2008 6 1	2008 6 2	17630 1150	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
15	0002644	2008 6 1	3720060000501	2008 6 2	2008 6 2	8130 1500	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
16	020281	2008 5 31	3720060000505	2008 6 2	2008 6 2	2595 125	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
17	0001205	2008 5 2	3720060000506	2008 6 2	2008 6 2	2190 105	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
18	000415	2008 6 1	3720060000508	2008 6 2	2008 6 2	84480 57	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
19	000285	2008 5 29	3720060000492	2008 5 30	2008 6 2	905179 41108	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
20	029460	2008 6 1	3720060000507	2008 6 2	2008 6 2	42150 30	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
21	029466	2008 6 2	3720060000508	2008 6 2	2008 6 3	5778 287	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
22	0000974	2008 5 30	3720060000493	2008 5 30	2008 6 3	246220 7823	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA
23	0000972	2008 6 1	3720060000502	2008 6 1	2008 6 3	172500 2850	SEMI-ACABADOS PARA CONSTRUCCIÓN DE ALBAÑILERÍA

Nueva Consulta

Anexo 22. Reporte de ingresos de vehículos de carga

Anexo 23. Control de levantes de mercancías

LIBRO DE CONTROL DE LEVANTE													
FRANCO DE TRÁFICO DEL CANTÓN GUAYAS													
CANTÓN GUAYAS													
CANTÓN GUAYAS													
DEPOSITO													
ALANDINO LTDA. - IPIALES - CARRERA 7. 111													
FECHA DE LEVANTE	FECHA DE REGISTRO	DECLARANTE	NÚM. DE IDENTIFICACIÓN	TIPO DE DECLARACIÓN	NÚM. DE LEVANTE	VALOR FISCAL	VALOR DE LEVANTE	FECHA DE CUENTA	FECHA DE PAGARÉ	FECHA DE DEPÓSITO	FECHA DE RETIRO	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
17/01/2014	17/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000010	1000000000	1000000000	17/01/2014	17/01/2014	17/01/2014	17/01/2014	17/01/2014	17/01/2014
18/01/2014	18/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000011	1000000000	1000000000	18/01/2014	18/01/2014	18/01/2014	18/01/2014	18/01/2014	18/01/2014
19/01/2014	19/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000012	1000000000	1000000000	19/01/2014	19/01/2014	19/01/2014	19/01/2014	19/01/2014	19/01/2014
20/01/2014	20/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000013	1000000000	1000000000	20/01/2014	20/01/2014	20/01/2014	20/01/2014	20/01/2014	20/01/2014
21/01/2014	21/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000014	1000000000	1000000000	21/01/2014	21/01/2014	21/01/2014	21/01/2014	21/01/2014	21/01/2014
22/01/2014	22/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000015	1000000000	1000000000	22/01/2014	22/01/2014	22/01/2014	22/01/2014	22/01/2014	22/01/2014
23/01/2014	23/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000016	1000000000	1000000000	23/01/2014	23/01/2014	23/01/2014	23/01/2014	23/01/2014	23/01/2014
24/01/2014	24/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000017	1000000000	1000000000	24/01/2014	24/01/2014	24/01/2014	24/01/2014	24/01/2014	24/01/2014
25/01/2014	25/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000018	1000000000	1000000000	25/01/2014	25/01/2014	25/01/2014	25/01/2014	25/01/2014	25/01/2014
26/01/2014	26/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000019	1000000000	1000000000	26/01/2014	26/01/2014	26/01/2014	26/01/2014	26/01/2014	26/01/2014
27/01/2014	27/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000020	1000000000	1000000000	27/01/2014	27/01/2014	27/01/2014	27/01/2014	27/01/2014	27/01/2014
28/01/2014	28/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000021	1000000000	1000000000	28/01/2014	28/01/2014	28/01/2014	28/01/2014	28/01/2014	28/01/2014
29/01/2014	29/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000022	1000000000	1000000000	29/01/2014	29/01/2014	29/01/2014	29/01/2014	29/01/2014	29/01/2014
30/01/2014	30/01/2014	BERNARDO BARRERA SANCHEZ	017000010	DECLARACIÓN DE LEVANTE	017000023	1000000000	1000000000	30/01/2014	30/01/2014	30/01/2014	30/01/2014	30/01/2014	30/01/2014

Huera Controlada

Anexo 24. Levantamiento de mercancías

REPORTE DE INGRESO DE VEHICULOS

IMPORTADOR TRADE CENTER YAGUAR LTDA
 EXPORTADOR MILTON OBANDO

INTEGRANDINA LTDA S.I.A
 ARROZ

CUENTE COLOM	PLACA	CANT BULT	TIPO MERC	CONDUCTOR	CEDUL	CIUDAD	MARCA
1002-148	CAD-237	727	ARROZ	WALTER ANDRES GUERRON	040136	99-4	KENWORTH
1002-136	CAE-450	727	ARROZ	PATRICIO REVELO	040120	89-0	PETERDIET
1002-137	CAE-170	900	ARROZ	JULIO MECIAS ACOSTA	040068030-2		MERCEDES
1002-138	CAA-810	707	ARROZ	EDILBERTO TORRES NARVAEZ	040042620-7		PETERDIET
1002-139	CAD-359	808	ARROZ	LUIS TORRES	040050338-4		INTERNACIONAL
1002-140	PZZ-166	959	ARROZ	FERNANDO MAURICIO CUZAN	040120525-7		MERCEDES
1002-141	CAE-285	707	ARROZ	RAMIRO CARDENAS	040115	39-3	MACK
1002-142	CBJ-783	855	ARROZ	JORGE VILLAREAL	040057	11-9	MACK
1002-143	POS-062	959	ARROZ	PATRICIO GUZMAN	171072	154	KENWORTH
1002-145	CAD-696	909	ARROZ	DAVID MARCELO VELAZCO	040095	15-7	KENWORTH
1002-146	IAH-039	808	ARROZ	EDWIN BAYARDO	0400425	18-5	CHEVROLET
1002-147	CBG-053	808	ARROZ	JOFRE NAPO BAEZ	0400793	0-9	INTERNACIONAL
1002-149	CAE-104	323	ARROZ	WILDER HIPOLITO YAR YAR	040137	15-5	HINO
1002-156	CAE-118	303	ARROZ	ALIRIO BELALCAZAR CASTRO	040072	139-1	HINO
1002-157	CAE-334	808	ARROZ	JOAQUIN TOBIAS GER VELAS	040042	34-5	KENWORTH

Anexo 26. Memorando

ALANDINO Ltda.

ALIANZA EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS
S.A. 800.111.459-1

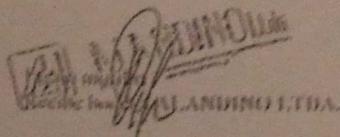
MEMORANDO

Iquitos, febrero 24 de 2010.

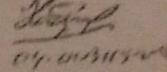
DE ALANDINO LTDA
PARA: ALIANDINA LTDA Y/O DANIEL DIAZ

En la presente fecha estamos recibiendo del señor HOBIERO CHICANGU (conductor del vehículo de placas CAA-365) la cantidad de 600 sacos de arroz con peso neto de 26810 kilos según ticket de balanza # 3802.

Nota: le hacen falta 150 sacos ya que el SIIIC # 0001136 C/P# 0000538 ampara 750.


ALANDINO LTDA.

Hobiero Chicangui
Conductor entrega.


07.02.10

Anexo 27. Acta de inconsistencias

Acta de inconsistências No.

DEPOSITO

Siendo las _____ del día ____ de _____ del año _____ el señor Jefe de Bodega _____ identificado con cédula de ciudadanía No. _____, responsable del ingreso y despacho de mercancías de Alandino Ltda hace constar en el presente que recibiendo las siguientes mercancías amparadas en los documentos como CPI No. _____, MCI No. _____, y el Manifiesto Documento Consolidador No. _____ de la empresa Transportadora _____ con placas _____ de marca _____ conducido por el señor _____, con cédula de ciudadanía No. _____ y haber efectuado el descargue de las mercancías se procedió a pesar y contar el número de bultos y cotejar los resultados con lo señalado en los documentos antes mencionados encontrando la cantidad de _____ y con un peso bruto de _____ kg y en el cual hacen falta la cantidad de _____ y un peso bruto equivalente a _____ kilogramos según tiquete de báscula.

Para constancia se firma a los dieciséis (16) de mayo del año dos mil seis (2006).

Anexo 28. Oficio de inconsistências de transportadora ante la DIAN

Informe de inconsistencias de transportadora ante la DIAN



Tulcán, 06 de Febrero de 2006

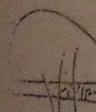
Doctora
MARINA CARREÑO DE OCHOA
Jefe Departamento Comercio Exterior DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN.
La Ciudad.

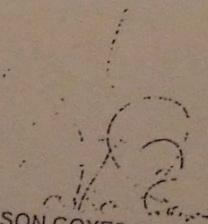
Por medio de la presente informamos que por error en la Carta Parte No. 0000161, en la casilla No. 2 el Remitente NO es: AGLOMERADOS COTOPAXI S.A. Y/O FORSTEK., siendo lo correcto AGLOMERADOS COTOPAXI S.A. Y/O FORESTEK.

La presente para los trámites correspondientes.

Sin otro particular,

Atentamente,


FABIAN FIGUEROA
Gerente CONTRAINE CIA LTDA.
Tulcán Ecuador


WILSON GOYES BURBANO
Agente de Aduanas Ecuador

TULCAN - ECUADOR
Calle No. 12-012 y Paraguriy Esquina Oficina 202
Tel: 7160-762 Celular: 093967429
www.contraine.com.ec

IPIALES - COLOMBIA
Carrera 6a. No. 14-33 Oficina 201
Tel: 333027

Anexo 29. Oficio a mercancia ante SIA

Anexo 29. Oficio aviso de mercancía ante SIA

Ipiales, Junio 21 de 2006

Señores:
ADUANAR SIA LTDA
Ciudad.

Asunto: Solicitud aviso ingreso mercancía.

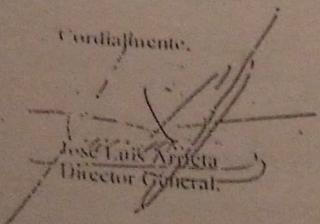
Cordial saludo:

Por medio del presente solicitamos a usted informar con anticipación el ingreso de mercancías tanto de llantas como de cobijas, lo anterior debido a la coyuntura que se viene presentando en todas las bodegas por el ingreso de arroz, que como ustedes bien saben el ICA no quiere entregar los certificados para nacionalización los cuales completan casi dos meses en bodegas perjudicando la rotación y por ende el espacio. Una vez solucionado este inconveniente que parece venir de órdenes de gobierno todo volverá a la normalidad.

Adicionalmente pedimos el favor de enviar con mayor agilidad a los señores que amarran las cobijas ya que esta labor alaja un poco el espacio, y se venía haciendo casi inmediatamente con el ingreso, en esta momento hay 7 viajes repletos sin amarrar, por lo tanto recordamos la mutua colaboración para el normal desarrollo de las operaciones.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Cordialmente,


José Luis Arrieta
Director General.

Anexo 30. Oficio informe a clientes

Anexo 31. Formato encuesta a ALANDINO Ltda.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO**

Encuesta dirigida a la almacenadora de mercancías Alandino Ltda

OBJETIVO: Conocer y evaluar el grado de educación con que cuenta el personal operativo y braseros, al igual que el nivel de conocimiento del servicio de almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero, según Decreto aduanero 2685 de diciembre 28 de 1999, normas ISO 780, mercado, logística y DFI en una importación o exportación.

EMPRESA: _____
ENCUESTADO: _____
CARGO: _____

Marque con una X.

1. Qué estudios ha realizado usted hasta el momento?

- a) Primaria ()
- b) Bachillerato ()
- c) Técnico profesional ()
- d) Tecnólogo ()
- e) Profesional ()

2. Usted ha realizado cursos como por ejemplo en el SENA?

Sí NoCuál? -----

3. En su almacenadora de mercancías, de qué manera se asignan los turnos como van llegando los transportadores de carga de importación procedentes del Ecuador?

- a. Turnos por cada cartaporte ()
 - b. Turnos por cliente ()
 - c. Turnos como van llegando ()
 - d. Otra ()
- Cuál? _____

Entidad _____

4. Usted conoce en su totalidad sobre las obligaciones de los depósitos, infracciones aduaneras de los depósitos públicos y sanciones aplicables?

Sí No

Hace referencia a:

5. Usted conoce sobre las normas ISO 780 Y mercado.

Sí No

Hace referencia a:

6. Si su respuesta fue sí en el numeral anterior diga si estas normas se aplican a la hora de almacenar las mercancías en bodega.

Sí No

7. Usted tiene conocimiento sobre Logística y DFI, Distribución Física Internacional

Sí No

Hace referencia a

8. Usted ha recibido capacitaciones por parte de la empresa acerca de estos temas mencionados, al igual que de almacenamiento de mercancías de importación y comercio internacional se refiere

Sí No

Cuáles?

9. Qué tiempo lleva usted laborando en esta empresa?

- a) Entre uno y tres años
- b) Entre tres y seis años
- c) Entre seis y nueve años
- d) Más de diez años

10. A usted le gustaría recibir capacitaciones por entidades, pasantes, o particulares acerca de temas como, almacenaje de mercancías de importación

bajo custodia y control aduanero, normas ISO 780, logística, DFI y en general al Comercio Internacional se refiere.

Sí No

Cada cuanto se dan? _____

Anexo 32. Formato encuesta a los gerentes de los depósitos habilitados y autorizados de Ipiales

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DEPOSITOS HABILITADOS, AUTORIZADOS QUE ALMACENAN MERCANCIAS, BAJO CUSTODIA Y CONTROL ADUANERO EN LA CIUDAD DE IPIALES.

OBJETIVO. Establecer y evaluar el nivel competitivo, de los depósitos habilitados, autorizados, que almacenan mercancías bajo custodia y control aduanero en la ciudad de Ipiales

Empresa _____

Encuestado: _____

Cargo: _____

Tiempo de trabajo: _____

1. En su organización tienen en cuenta y les preocupa la competencia?

Si ____ No _____ por qué? _____

2. Según usted cómo cree que está en el momento el posicionamiento competitivo de las almacenadoras de mercancías bajo custodia y control aduanero de Ipiales. De un calificativo de uno (1) a seis (6) sabiendo que uno (1) es el primer lugar y así sucesivamente.

a. Alandino Ltda. ()

b. Almafrontera Ltda. ()

c. Almagran S.A. ()

d. Alpopular ()

e. Atemco Ltda. ()

f. Macrobodegas Ltda. ()

3. Enuncie las técnicas de almacenamiento que aplican a la hora de almacenar las mercancías en sus bodegas

a. _____

b. _____

- c. _____
 d. _____

4. En su almacenadora de mercancías bajo custodia y control aduanero con qué talento humano cuenta actualmente?

Nivel	Número	Area	Cargo	Experiencia
Profesionales	# _____	_____	_____	_____
		_____	_____	_____
		_____	_____	_____
Tecnólogo	# _____	_____	_____	_____
		_____	_____	_____
		_____	_____	_____
Técnico	# _____	_____	_____	_____
		_____	_____	_____
		_____	_____	_____
Asistencial	# _____	_____	_____	_____
		_____	_____	_____
		_____	_____	_____

5. Señale con una X el tipo de carga que manejan en su almacenadora de mercancías bajo custodia y control aduanero.

Tipo de carga
 Carga general

1. Suelta (no unitarizada) () Productos _____
 2. Unitarizada () Productos _____
 3. Paletizada () Productos _____
 4. Contenedorizada () Productos _____

6. Usted cual cree que es su mayor debilidad en su organización

1. Estrategias de mejoramiento continuo ()
 2. Desconocimiento de normas ISO 780 marcado, DFI Y logística ()
 3. Servicio al cliente ()
 4. Sobrecarga y horas extras de trabajo en recepción y despacho de mercancías ()
 5. Contratiempos en el ingreso y control vehicular en bodega ()

7. Usted cual cree que es su mayor fortaleza de su organización.

- 1. Infraestructura e instalaciones ()
- 2. Tecnología en comunicaciones SYGA ()
- 3. Maquinaria y equipo de cargue y descargue ()
- 4. Talento humano ()
- 5. Precios de almacenaje más bajos y competitivos ()

8. Califique las siguientes variables de éxito, con que cuenta en el momento su almacenadora de mercancías teniendo en cuenta que:

- Debilidad mayor es 1
- Debilidad menor es 2
- Fortaleza menor es 3
- Fortaleza mayor es 4

- 1. Precios de almacenaje ()
- 2. Calidad del servicio ()
- 3. Comunicaciones en tecnología SYGA ()
- 4. Imagen de la compañía ()
- 5. Infraestructura e instalaciones ()
- 6. Maquinaria de cargue y descargue ()
- 7. Servicio al cliente ()
- 8. Talento humano ()
- 9. DFI, Logística ()
- 10. Establecimiento de estrategias ()

9. De acuerdo a los siguientes rangos del número de clientes que hacen uso del servicio de almacenamiento de mercancías, dentro de cuál rango cree usted que se encuentra en el momento?

- 1. de 3 a 6
- 2. de 7 a 10
- 3. de 11 a 15
- 4. de 16 a 20
- 5. de 20 en adelante

10. En su organización se le da al personal, operativo, braceros y en general, capacitaciones, conferencias etc, en temas relacionados al comercio exterior, DFI, distribución física internacional, gestión logística, y específicamente de almacenamiento de mercancías, normas ISO 780-7000 instrucciones sobre manejo y advertencia y símbolos pictóricos y marcado se refiere:

SI ____ NO ____ POR QUE _____

Anexo 33. Formato encuesta al personal operativo de los demás depósitos habilitados y autorizados de Ipiales

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO**

Encuesta dirigida a la almacenadora de mercancías Alandino Ltda

OBJETIVO: Conocer y evaluar el grado de educación con que cuenta el personal operativo y braceros, al igual que el nivel de conocimiento del servicio de almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero, según Decreto aduanero 2685 de diciembre 28 de 1999, normas ISO 780, mercado, logística y DFI en una importación o exportación.

EMPRESA: _____
ENCUESTADO: _____
CARGO: _____

Marque con una X.

1. Qué estudios ha realizado usted hasta el momento?

- a. Primaria ()
- b. Bachillerato ()
- c. Técnico profesional ()
- d. Tecnólogo ()
- e. Profesional ()

2. Usted ha realizado cursos como por ejemplo en el SENA?

Sí NoCuál? -----

3. En su almacenadora de mercancías, de qué manera se asignan los turnos como van llegando los transportadores de carga de importación procedentes del Ecuador?

- a. Turnos por cada cartaporte ()
- b. Turnos por cliente ()
- c. Turnos como van llegando ()
- d. Otra ()

Cuál? _____

Entidad

4. Usted conoce en su totalidad sobre las obligaciones de los depósitos, infracciones aduaneras de los depósitos públicos y sanciones aplicables?

Sí No

Hace referencia a:

5. Usted conoce sobre las normas ISO 780 y de mercado.

Sí No

Hace referencia a:

6. Si su respuesta fue sí en el numeral anterior diga si estas normas se aplican a la hora de almacenar las mercancías en bodega.

Sí No

7. Usted tiene conocimiento sobre Logística y DFI, Distribución Física Internacional

Sí No

Hace referencia a

8. Usted ha recibido capacitaciones por parte de la empresa acerca de estos temas mencionados, al igual que de almacenamiento de mercancías de importación y comercio internacional se refiere

Sí No

Cuáles?

9. Qué tiempo lleva usted laborando en esta empresa?

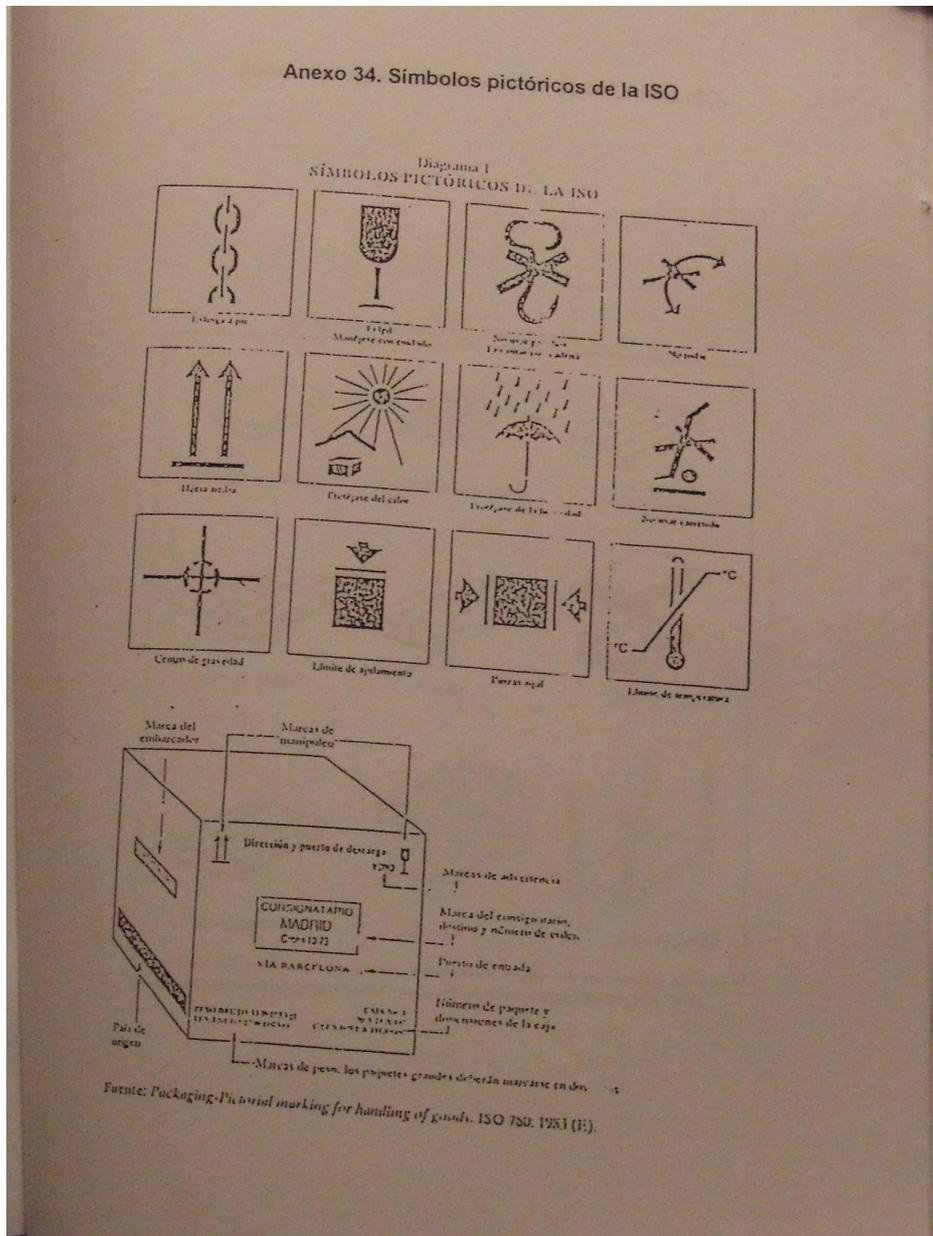
- a) Entre uno y tres años
- b) Entre tres y seis años
- c) Entre seis y nueve años
- d) Más de diez años

10. A usted le gustaría recibir capacitaciones por entidades, pasantes, o particulares acerca de temas como, almacenaje de mercancías de importación bajo custodia y control aduanero, normas ISO 780, logística, DFI y en general al Comercio Internacional se refiere.

Sí No

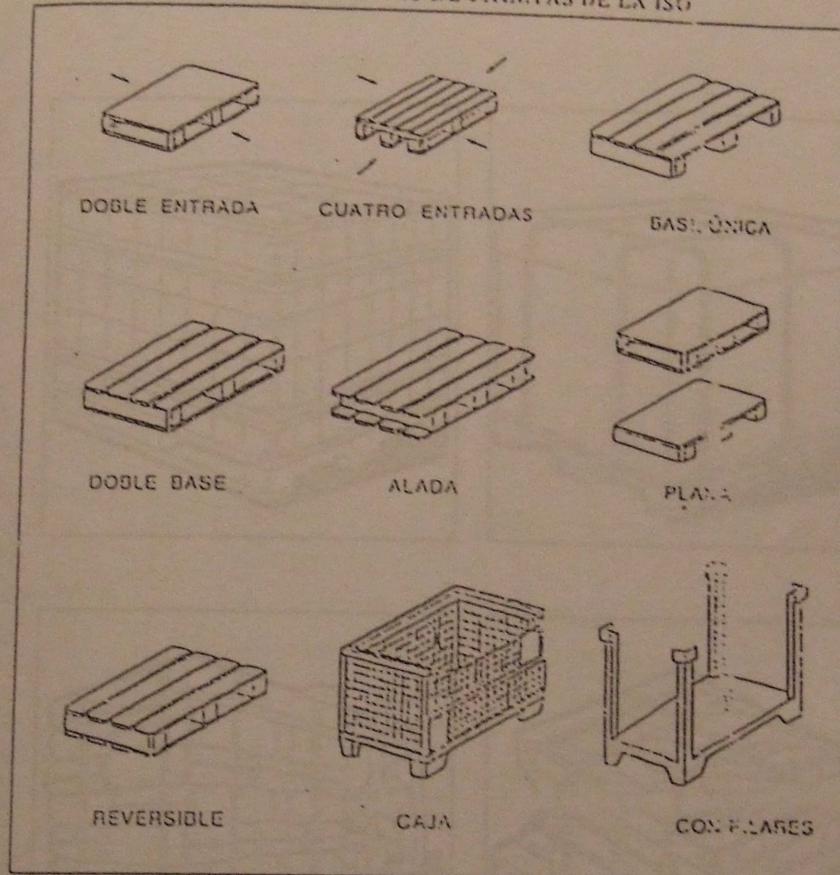
Cada cuanto se dan? _____

Anexo 34. Símbolos pictóricos de la ISO



Anexo 35. Tipos estandartes de paletas de la ISO

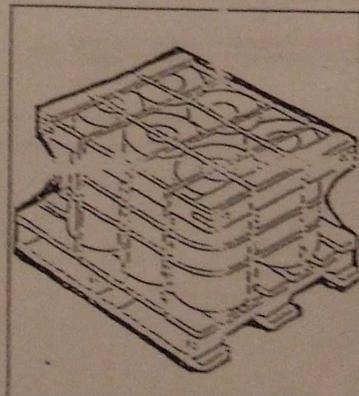
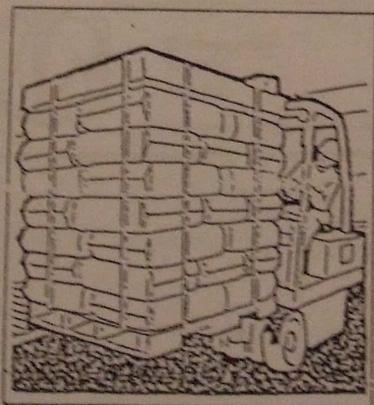
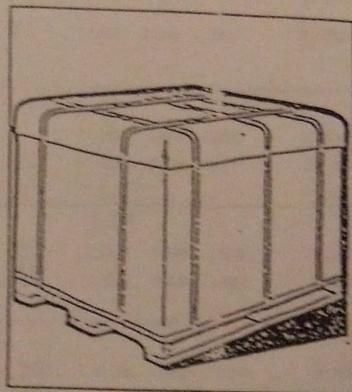
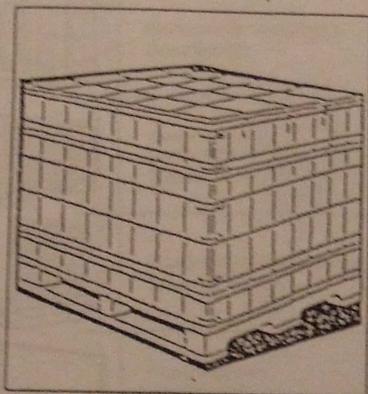
Diagrama 2
TIPOS ESTÁNDARES DE PALETAS DE LA ISO



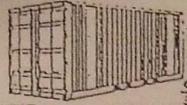
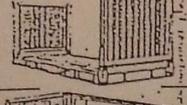
Fuente: ISO Recommendations. Vocabulary of terms relating to pallets, ISO 443: 1975 (E/F/R).

Anexo 36. Cargas unitarias paletizadas

CARGAS UNITARIAS PALETIZADAS



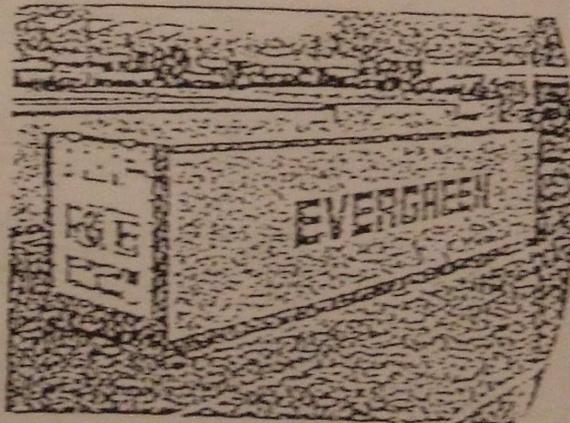
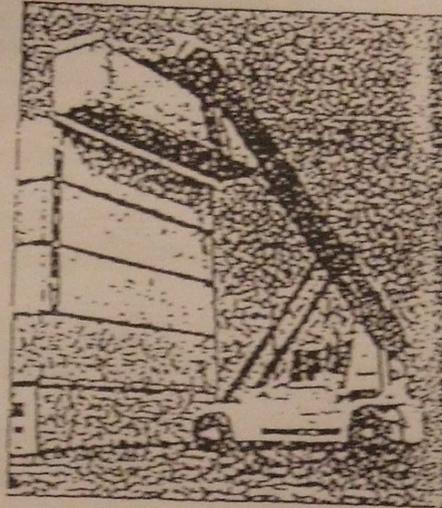
Anexo 37. Algunos tipos de contenedores

ALGUNOS TIPOS DE CONTENEDORES		Dimensiones Internas (mm)	Capacidad (Pg.)	Volumen (m ³)				
					Largo	Ancho	Alto	
	Contenedor convencional para carga seca (Dry)	20'	5.905	2.350	2.392	21.800	33.20	
		40'	12.022	2.352	2.395	26.520	67.70	
	Contenedor Ventilado (Ventilated)	20'	5.900	2.346	2.384	21.705	33.00	
	Contenedor de techo abierto (Open Top)	40'	5.905	2.348	2.300	21.500	32.50	
			12.020	2.350	2.317	25.400	65.00	
	Contenedor plataforma (Flat Rack)	20'	5.850	2.395	2.310	22.500	Sin limite	
		40'	11.950	2.338	1.981	26.200		
	Contenedor refrigerado (Reefer)	20'	5.496	2.264	2.275	21.932	28.18	
		40'	11.613	2.262	2.236	28.077	50.76	
	Contenedor tanque (Tank)	20'	Disponible para cargas tipo IMO 1, IMO 2 e IMO 5 con capacidad cúbica entre 5,285 y 1,340 galones U.S. dependiendo del producto transportado.					

Las dimensiones y capacidades son aproximadas. Para mayor información consulte con nuestras oficinas o agencias.

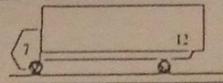
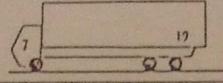
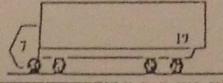
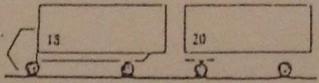
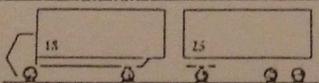
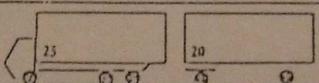
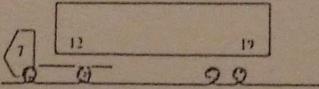
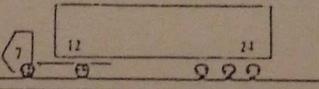
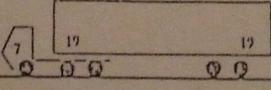
Anexo 38. Apilamiento de contenedores

CONSTACKER



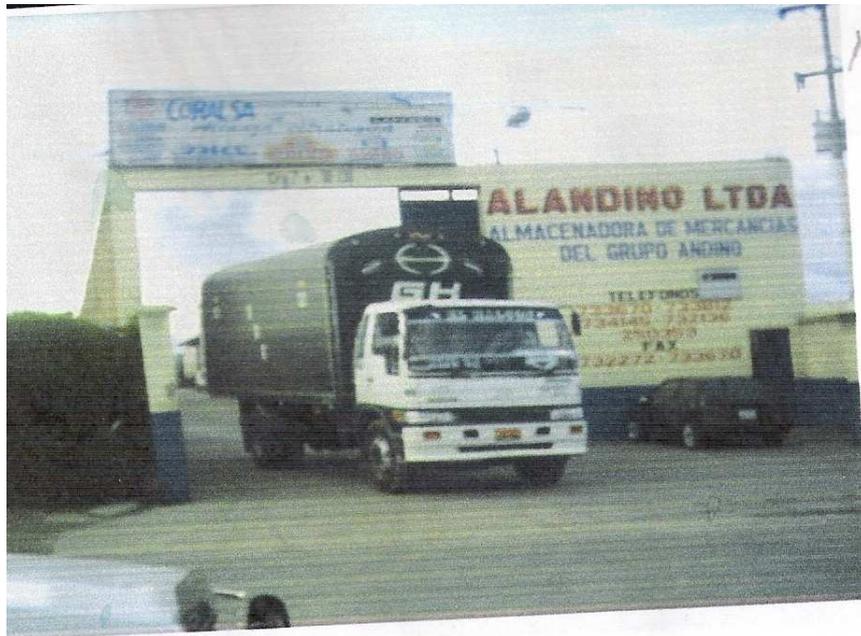
Anexo 39. Tipos de camiones

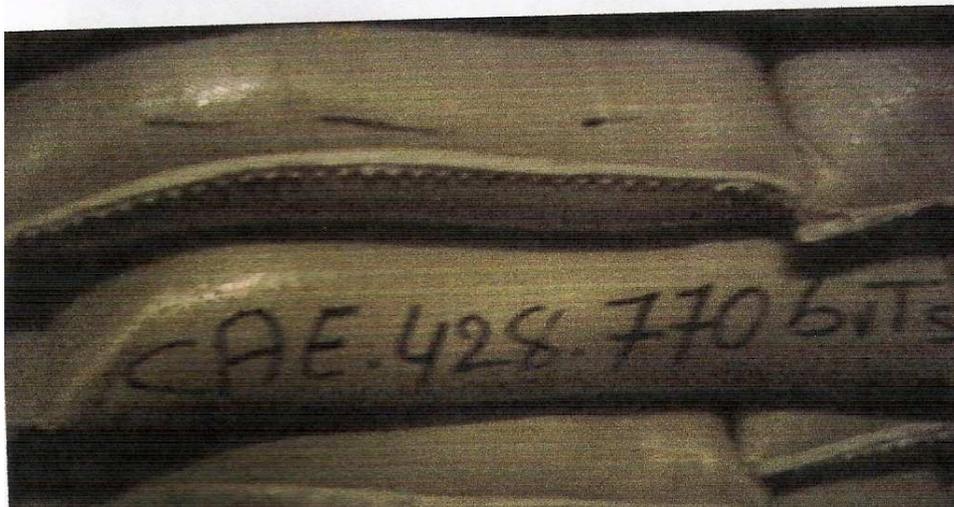
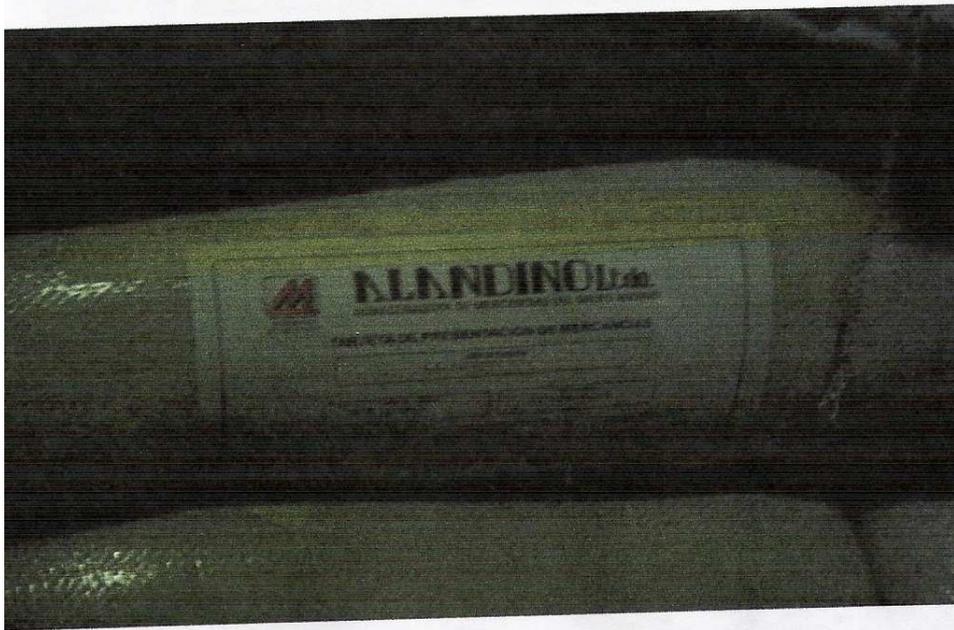
Diagrama 5
TIPOS DE CAMIONES
(PROPUESTA DE LA IRU PARA LA ARMONIZACIÓN DE PESOS
Y DIMENSIONES DE VEHÍCULOS COMERCIALES)

Peso máximo permisible	Figura de silueta armonizada	Máxima carga útil (en t)	Índice de daño por cada 100 t de carga útil transportada
18 t		16,7	10,2
25 t		16,7	4,3
30 t		20,0	3,5
37 t		25,6	11,5
42 t		25,6	6,5
44 t		31,2	7,7
37 t		25	11,5
42 t		25,6	5,3
44 t		31,2	7,7

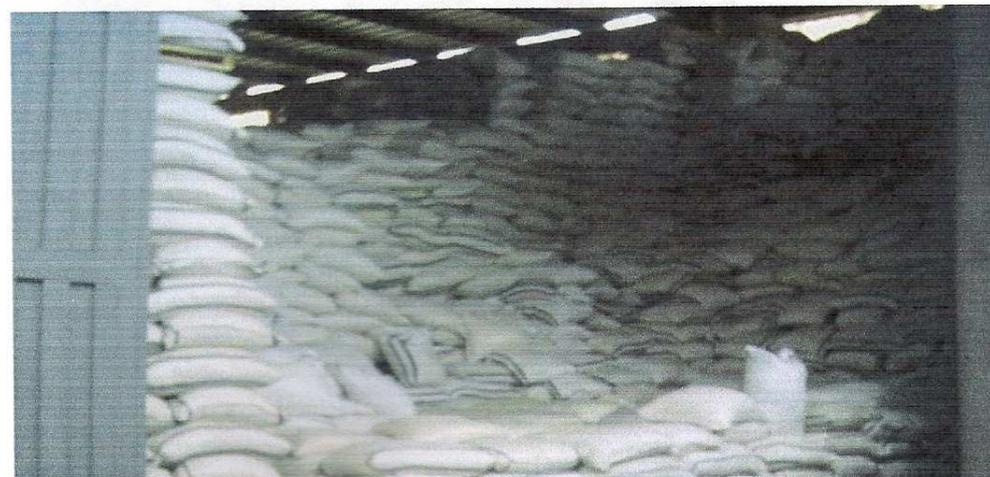
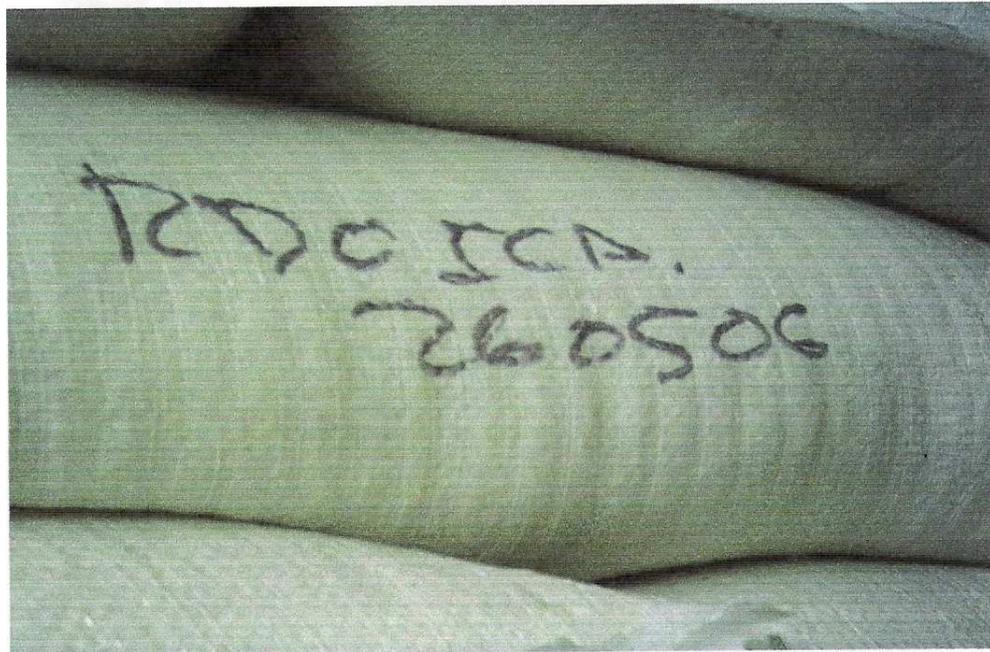
Fuente: International Road Transport Union, Ginebra.

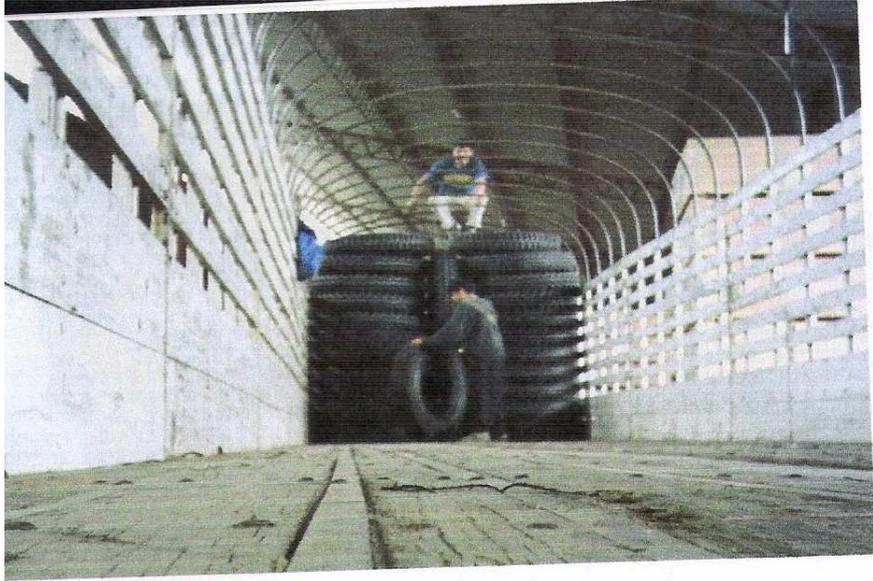
Anexo 40. Registro fotográfico de las operaciones de almacenamiento y despacho de mercancías de ALANDINO Ltda.

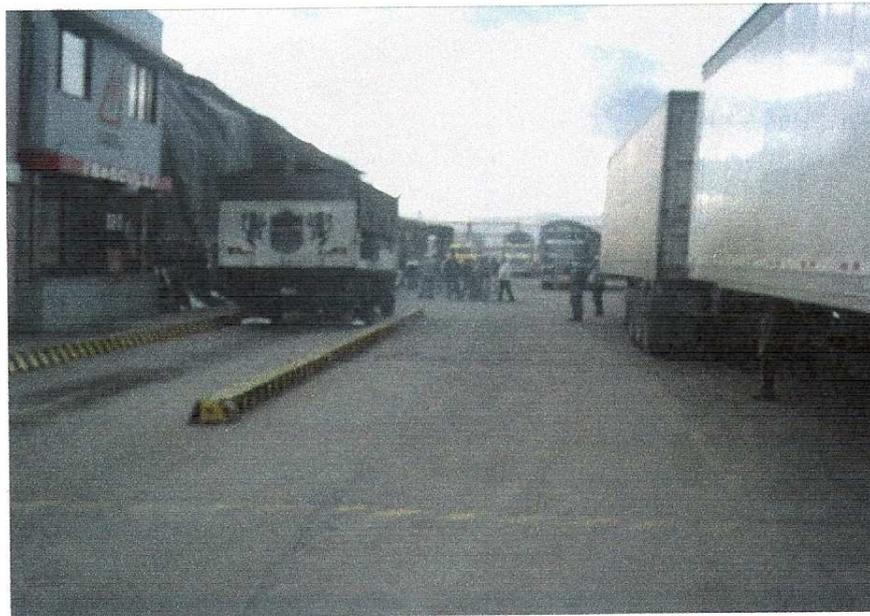
















Anexo 41. Vistos buenos



ALANDINO Ltda.
ALMACÉN DE MERCADERÍAS DEL GRUPO ANIBRI

Quilón, 23 de agosto de 2008

Doctor:
VICTOR MANUEL BUCHELI
Director Programa de Comercio Internacional y Mercados
Universidad de Narón
San Juan de Pasto

REF: Oficio del 23 de agosto de 2008

Cordial saludo:

En relación al oficio en referencia me permite manifestarle lo siguiente:

Que el señor **ROBERTH MILTON TACAN CHAMORRO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 87.106.177 de Iquitos, egresado del programa de Comercio Internacional y Mercados de la Universidad de Narón, terminó satisfactoriamente su pasantía que inició desde el 8 de diciembre de 2005 hasta el 18 de junio de 2008, en la cual se desempeñó como asistente logístico de Jefe de Bodega, cumpliendo las expectativas y metas por él proyectadas, durante su periodo como pasante, notándose un cambio de la empresa especialmente en el manejo y gestión de almacenamiento de mercancías de importación.

Los conocimientos aportados por el señor **ROBERTH** han sido concretos y benéficos ya que por su responsabilidad, eficiencia y creatividad hacia un mejor servicio de almacenamiento de mercancías se ha ido reflejando paulatinamente en Alandino Ltda.

Dentro del aporte y objetivo fundamental que desarrolló fue el organizar chartas y capacitaciones al talento humano, principalmente al personal operativo en la relación de Distribución Física Internacional y gestión logística de almacenamiento de mercancías.

Por lo antes mencionado demostró tener excelentes capacidades como persona y profesional, integrándose fácilmente con todo el personal de la empresa, aportando gran parte de su saber y conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera como reciprocamente adquiriendo experiencia en su valiosa práctica.

Finalmente vale destacar su gran sentido de pertenencia que tuvo por la empresa y de generar estrategias e investigación y desarrollo para ser más competitivos y mejores en el campo del servicio de almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero y de lo que maneja el Grupo Corales.

Sin más sobre el particular.

Atentamente,

ALANDINO LTDA.
Quilón

JOSÉ LUIS ARRIETA
Director Alandino Ltda.

DIRECCIÓN PRINCIPAL IQUITOS: Carrera 7a. No. 3B-139 Teléfonos: 7711110 - 7711111 - 7711112



ALANDINO Ltda.
ALMACENADORA DE MERCANCIAS DEL GRUPO ANDINO

EL SUSCRITO GERENTE DE ALANDINO LTDA

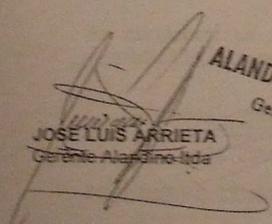
CERTIFICA

Que el señor ROBERTH MILTON TACAN CHAMORRO, identificado con cédula de ciudadanía No. 87.102.177 de Ipiales, egresado del programa de Comercio Internacional y Mercadeo de la Universidad de Nariño, terminó satisfactoriamente su etapa productiva como pasante, que inició desde el 5 de diciembre del 2005 al 16 de junio de 2006, como Asistente Logístico de Jefe de Bodega.

El cual demostró ser una persona honesta, responsable y cumplidora de sus objetivos planteados desde el inicio de su práctica, lo cual se vio reflejado en su trabajo de grado, que ha contribuido en cierta medida a mejorar los servicios de almacenamiento de mercancías bajo custodia y control aduanero de Alandino Ltda.

Notándose además un gran interés y sentido de pertenencia por la empresa al haber conocido y aportado conocimiento, investigación y desarrollo hacia el bien del servicio que ofrecemos a los usuarios del comercio exterior, como la empresa misma y hacia el bien de él como persona, por sus capacidades interpersonales como profesionales y su experiencia laboral y conocimiento obtenido durante su pasantía de los cuales puedo dar fe.

Para constancia se firma a los veintitrés (23) días del mes de agosto de dos mil seis (2006).


ALANDINO LTDA.
Gerencia
JOSE LUIS ARRIETA
Gerente Alandino Ltda



ADALBERTO CORAL MARTINEZ LTDA. SIA.

ASESORES EN COMERCIO EXTERIOR
NIT: 837.000.363-5

El gerente de la empresa ADALBERTO CORAL MARTINEZ Ltda. S.I.A.

HACE CONSTAR

Que el señor ROBERTH MILTON TACAN CHAMORRO, identificado con cédula de ciudadanía No. 87.102.177 expedida en Ipiales, egresado del programa de Comercio Internacional y Mercadeo de la Universidad de Nariño, se le dio acceso a las instalaciones de la SIA ADALBERTO CORAL MARTINEZ, desde el 20 de junio de 2006 hasta el 28 de julio de 2006, en el cargo de control de operaciones aduaneras de importaciones como el de exportaciones.

Con el fin de que pueda conocer y ampliar más sus conocimientos como de la misma manera poder complementar mejor el desarrollo de sus objetivos planteados en su trabajo titulado "Manejo y gestión de transporte y almacenamiento de Mercancías bajo custodia y control aduanero en la almacenadora de mercancías del Grupo Andino Alandino Ltda".

El cual demostró ser una persona eficiente, honesta, responsable y cumplidora en todos las labores, por sus expectativas y metas por él proyectadas y por sus capacidades interpersonales como profesionales.

En constancia se firma el presente en la ciudad de Ipiales a los veintitrés (23) días del mes de agosto de dos mil seis (2006).

ADALBERTO CORAL MARTINEZ
LTDA. SIA.
Ipiales - Colombia

ADALBERTO CORAL MARTINEZ