

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA “TRANSPORTE
INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A.” EN EL WAREHOUSING DE
MERCANCIAS EN IPIALES, MARZO –SEPTIEMBRE DE 2010**

SHARON MARITZA PEREA VALENCIA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2011**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA “TRANSPORTE
INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A.” EN EL WAREHOUSING DE
MERCANCIAS EN IPIALES, MARZO –SEPTIEMBRE DE 2010**

SHARON MARITZA PEREA VALENCIA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
profesional en Comercio Internacional y Mercadeo**

**Docente Asesor:
Esp. MANUEL IVAN ORTIZ RAMOS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2011**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

MANUEL IVAN ORTIZ RAMOS
Asesor de Pasantía

STELLA ZARAMA B.
Jurado

JAVIER GUILLERMO ENRIQUEZ
Jurado

San Juan de pasto, Marzo de 2011

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de pasantía, ha requerido del esfuerzo y la dedicación, en todos estos años de estudio, el cual no hubiese sido posible sin la colaboración de cada una de las personas que han sido un soporte muy fuertes en muchos momentos de mi vida como estudiante de la universidad de Nariño

primero que todo doy gracias a mi PADRE CELESTIAL, por su infinito amor y estar presente en cada paso que doy, por la fortaleza concedida cada día de mi vida al enfrentarme a los constantes desafíos, por fortalecer mi corazón y iluminar mi mente para seguir adelante en todo este periodo de estudio.

Agradezco MATEO NARVÁEZ por estar presente en mi vida y por el gran apoyo incondicional brindado en todos estos años y procurar siempre mi bienestar

Agradezco a la universidad de Nariño por haberme permitido estudiar en esta prestigiosa institución y lograr desarrollar mis aptitudes y alcanzar este gran triunfo como profesional

Agradezco a mi asesor Especialista MANUEL IVAN ORTIZ RAMOS docente de la universidad de Nariño asesor de Pasantía, Profesora: STELLA ZARAMA B. Profesor: JAVIER GUILLERMO ENRIQUEZ Jurados por el tiempo dedicado a mi trabajo y por guiar el transcurso de este trabajo

DEDICATORIA

A mi PADRE CELESTIAL por darme la vida y estar con migo en todo momento

A mi madre CARMEN VALENCIA y mi hermana YHENNY KATYHUSKA que siempre creyeron en mí y desde el cielo me han guiado.

A MATEO NARVAEZ, por gran apoyo en todo momento, por darme animo y comprensión para seguir adelante durante el transcurso de mi carrera y en la realización de este trabajo de pasantía

SHARON MARITZA PEREA VALENCIA

RESUMEN

Este trabajo de grado con opción de Pasantía denominado “Plan de mejoramiento para la empresa “Transporte Internacional de Carga TIC S.A.” se realiza con el fin de llegar hacer, más competitivo en el almacenamiento de mercancías en la ciudad de Ipiales. Esta constituida en la prestación de servicio en transportes tanto nacionales como extranjeros. Cuenta con un amplio portafolio de servicios en la cadena logística de exportación e importación en el área de transportes, por ende lleva una gran trayectoria en este campo, es reconocida a nivel regional como nacional por tener sus agencias en diferentes partes del país.

De esta manera, miramos la necesidad de realizar este plan de mejoramiento el cual va a permitir aplicar estrategias que ayudaran a renovar sus actividades. Es así como hemos analizado la situación de proponer objetivos a desarrollar mediante una observación previa en el proceso de warehousing de mercancías y algunas falencias que tiene como en la reubicación de estas, su clasificación y una debida distribución del espacio, a través de manejar un sistema de inventario mas dinámico que permita realizar sus actividades de una manera ágil, segura y confiable a sus usuarios, buscando generar siempre la reducción de costos, tiempos y movimientos en la salida de mercancías.

ABSTRACT

This work degree Internship option called "Improvement Plan for the company" International Cargo Transport SA ICT "is done in order to get more competitive in the storage of goods in the city of Ipiales. This consists in providing transport service in both domestic and foreign. It has a broad portfolio of services in the supply chain of export and import in the area of transport, thus has a great career in this field, is recognized regionally and nationally to have their offices in different parts of the country.

Thus, we look at the need for this improvement plan which will enable strategies that help to renew their activities. Thus, we analyzed the position to propose objectives to be developed through a previous observation in the process of warehousing of goods and some weaknesses that is the relocation of these, a proper classification and allocation of space, through a system of managing more dynamic inventory that allows activities in an agile, secure and reliable to its users, always looking to generate cost reductions, time and motion in the goods.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	17
1. TÍTULO	19
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION	20
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1 OBJETIVO GENERAL	23
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
4. JUSTIFICACIÓN.....	24
5. COBERTURA DEL ESTUDIO.....	26
5.1 ESPACIAL	26
5.2 TEMPORAL	26
6. MARCOS DE REFERENCIA	27
6.1 MARCO LEGAL	27
6.1.1 Acuerdo sudamericano sobre transporte internacional terrestre.....	27
6.1.2. CAPITULO I Disposiciones generales	28
6.1.3 Comunidad andina.....	28
6.1.4 La comisión del acuerdo de Cartagena	29
6.1.5 Ministerio de transporte de Colombia	31
6.1.5.1 Normas de transporte terrestre Normas generales.....	31
6.1.5.2 Transporte de carga.....	31
6.1.5.3 Transporte internacional	32
6.1.6 Resolución no. 4240	32
6.1.6.1 Capitulo v agentes de carga internacional	32
6.1.6.2 Capitulo II depósitos habilitados	32
6.1.7 Decreto 2685	33

6.2 MARCO LEGAL DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A.....	36
6.3 MARCO CONCEPTUAL	39
7. METODOLOGIA	45
7.1 LINEA DE INVESTIGACION.....	45
7.1.1 Sub línea.....	45
7.1.2 Tema.....	45
7.2 OBJETO DE ESTUDIO.....	45
7.3 TIPO DE ESTUDIO.....	45
7.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
7.5 FUENTES DE INVESTIGACIÓN	46
7.6 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	46
7.6.1 Diseño Metodológico.	46
7.6.2 Población	46
7.6.3 Técnicas e instrumentos para recolectar información.....	46
7.6.4 Técnicas e instrumentos para el análisis de la información	47
8. DIAGNOSTICO DEL ALMACENAMIENTO DE LAS MERCANCIAS.....	48
8.1 DIAGNÓSTICO DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DEL WAREHOUSING DE MERCANCÍAS DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A.....	48
8.1.1 Reseña histórica	48
8.1.2 Organigrama de la empresa	49
8.1.3 Situación actual.....	50
8.1.3.1 Transporte nacional e internacional	51
8.1.3.2 Logística de transporte nacional e internacional	51
8.1.3.3 Asesoría en comercio internacional (Importación – Exportación):	51
8.1.3.4 Almacenamiento en puertos marítimos y secos del país	51
8.2 PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE MERCANCIAS.....	52
8.2.1 Proceso de entrada de mercancías	52
8.2.2 Proceso de salida de mercancías	52

8.2.3 Proceso para el despacho de mercancías	52
8.2.4 Verificación de documentos	53
8.2.6 Orden de cargue seguimiento.....	53
8.2.7 Recibo de mercancías	54
8.3 ANALISIS DEL ENTORNO.....	54
8.3.1 Entorno económico.....	54
8.3.1.1 Principales procesos de integración como escenarios América Latina, Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), Comunidad Andina (CAN), El Mercado Común del Sur (Mercosur) Área de Libre Comercio de las Américas (ALCA)	54
8.3.1.2 América Latina.....	55
8.3.1.2 Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI).....	57
8.3.1.4 A. Acuerdos Regionales.....	59
8.3.1.5 B. Acuerdos de Alcance Parcial.....	59
8.3.1.6 Comunidad Andina (CAN).....	60
8.3.1.6 El Mercado Común del Sur (Mercosur).....	62
8.3.1.8 Área de Libre Comercio de las Américas (ALCA).....	63
8.3.1.6 Evolución de la logística.....	65
8.3.2. Matriz de evolución del factor interno y externo MEFI-MEFE	66
8.3.2.1 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI).....	66
8.3.2.2 Matriz de Evaluación de Factores externos (MEFE).....	68
8.3.2.3 Matriz DOFA	70
9 DETERMINAR QUE TIPOS DE MERCANCÍAS SE ALMACENAN	72
9.1 DEFINICIÓN DE MERCANCÍA.....	72
9.2 TIPOS DE CARGA	72
9.2.1 Carga General	72
9.2.2 Carga a Granel	73
9.2.3 Carga Peligrosa	73
9.3.4 Carga perecedera	74
9.3.5 Carga consolidada.....	74

9.3.6 Carga unitarizada.....	74
9.3.7 Otros tipos de Carga	74
9.4 ALMACEN DE MERCANCIAS.....	74
9.4.1 Tipos de productos almacenados	75
9.4.2 Según el material a almacenar	76
9.5 TIPOS DE CARGA QUE SE ALMACENAN EN LA BODEGA DE TIC S.A.....	77
9.6 MATERIALES	78
9.6.1 Papel y Cartón	78
9.6.2 Metales	79
9.6.3 Los bidones.....	80
9.6.4 Madera.....	80
9.6.5 Fibras vegetales.....	80
9.6.6 Plásticos.....	81
10 HACER UNA RESPECTIVA COMPARACIÓN DISTRIBUCIÓN Y SEÑALIZACIÓN DE LA BODEGA	82
10.1 COMPARACIÓN DE LAS MERCANCÍAS ALMACENADA.....	82
10.2 DISTRIBUCION DE LA BODEGA TIC S.A	83
10.2.1 Bidones	84
10.2.2 Metales	84
10.2.3 Cartón	85
10.2.4 Fibras vegetales.....	85
10.2.5 Madera.....	85
10.2.6 Plásticos.....	86
10.3 SEÑALIZACIÓN DE LA BODEGA	86
10.3.1 Señalización de Seguridad	87
11 PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN EN LOS FLUJOS DE MERCANCÍAS QUE DETERMINE UN ALMACENAMIENTO EFICIENTE Y OPORTUNO, EN FUNCIÓN DEL LAYOUT, CROSS DOCKING Y SKU.	90
11.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA S.A QUE ALMACENAN MERCANCÍAS	90

11.1.1 Población objeto de estudio	90
11.2 TABULACION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA.....	90
11.3 MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN	97
11.3.1 En función de Cross-Docking.....	97
11.3.2 En función de Layout	98
11.3.3 En función de SKU.....	99
12 QUE TIPOS DE SISTEMAS SE DEBEN APLICAR AL WAREHOUSING BAJO EL MODELO LOGÍSTICO MRP Y WMS	100
12.1 MODELO LOGÍSTICO MRP	100
12.2 MODELO LOGISTICO WMS	104
12.2.1 El método PEPS	107
12.2.2 Método UEPS (Últimas Entradas, Primeras Salidas).....	107
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES.....	109
BIBLIOGRAFÍA.....	110
NETGRAFÍA	112
Universidad de Nariño	117

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI.....	67
Cuadro 2. Matriz de Evaluación de Factores externos MEFE	69
Cuadro 3. Matriz DOFA	71
Cuadro 4. Papel y Cartón	79
Cuadro 5. Metales.....	79
Cuadro 6. Madera	80
Cuadro 7. Fibras vegetales.....	81
Cuadro 8. Plásticos.....	81
Cuadro 9. Comparación de las mercancías	82
Cuadro 10. Matriz de plan de acción en función de cross-docking.....	97
Cuadro 11. En función de Layout.....	98
Cuadro 12. En función de SKU	99
Cuadro 13. Bidones	102
Cuadro 14. Metales.....	102
Cuadro 15. Cartón	103
Cuadro 16. Fibras vegetales	103
Cuadro 17. Madera	104
Cuadro 18. Plástico.....	104

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Organigrama	50
Grafica 2. Distribución de la bodega TIC S.A	83

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cronograma De actividades	115
Anexo B. Presupuesto del trabajo de pasantía en la empresa transporte internacional de carga TIC S.A en Ipiales, para optar por el título de profesional en comercio internacional y mercadeo	116
Anexo C. Encuesta	117

INTRODUCCION

Este trabajo de grado con opción de Pasantía denominado “Plan de mejoramiento para la empresa “Transporte Internacional de Carga TIC S.A.” se realiza con el fin de llegar hacer, más competitivo en el almacenamiento de mercancías en la ciudad de Ipiales. Esta constituida en la prestación de servicio en transportes tanto nacionales como extranjeros. Cuenta con un amplio portafolio de servicios en la cadena logística de exportación e importación en el área de transportes, por ende lleva una gran trayectoria en este campo, es reconocida a nivel regional como nacional por tener sus agencias en diferentes partes del país.

Esto ha permitido que la empresa incorpore profesionales en diferentes agencias con el fin de poder aplicar sus conocimientos en sus distintas áreas, formulando estrategias dirigidas al mejoramiento constante de sus procesos empresariales, brindando la oportunidad a estudiantes que apliquen sus conocimientos adquiridos en el transcurso de sus estudios, así optar por pasantía en el trabajo de grado, lo que permite que los estudiantes vayan ganando experiencias laborales y la adquisición de conocimiento con el propósito de pueden ir enfrentando al mundo globalizado exigente y cambiante.

Por ende todo proceso que se aplique en la empresa es bien recibida por que cada vez se enfrenta a diferentes competidores, y a exigencias del mercado cada día más evolucionadas, que le permita a la organización ir a la vanguardia de los negocios.

De esta manera, miramos la necesidad de realizar este plan de mejoramiento el cual va a permitir aplicar estrategias que ayudaran a renovar sus actividades. Es así como hemos analizado la situación de proponer objetivos a desarrollar mediante una observación previa en el proceso de warehousing de mercancías y algunas falencias que tiene como en la reubicación de estas, su clasificación y una debida distribución del espacio, a través de manejar un sistema de inventario mas dinámico que permita realizar sus actividades de una manera ágil, segura y confiable a sus usuarios, buscando generar siempre la reducción de costos, tiempos y movimientos en la salida de mercancías.

Este plan de mejoramiento permitirá a la empresa aplicar las estrategias que se va a obtener con el fin de renovar los servicio y lograr que los usuarios noten la diferencia en nuestro procesos de warehousing, con relación a la competencia y hacer que ellos se sientan, que la empresa cada día esta mas comprometida en las mejoras de los procesos, que se preocupa con ir de acuerdo a las exigencias de la globalización y pensando siempre en los clientes, ya que ellos son la parte más Importante en la empresa.

Para ello el plan de trabajo de pasantía, se divide en 5 capítulos:

- CAPITULO I: Se documentan los conceptos teóricos desarrollados por las principales autoridades mundiales en el proceso de warehousing de las mercancías, dentro del marco teórico, identificando el diagnóstico, la formulación del problema, objetivos, justificación, cobertura de estudio y metodología.
- CAPITULO II: se realizara un diagnóstico del warehousing de mercancías con el fin de conocer la situación actual y la trayectoria de la empresa en este proceso tan importante. Para esto nos apoyaremos en las matrices de análisis internos y externos con el fin de emitir un concepto objetivo e imparcial sobre el cumplimiento de servicio ofrecido.
- CAPITULO III Determinar qué tipos de mercancías se almacenan conocer la denominación de la carga si es carga general, a granel, unitaria, cargas extrapesadas y especiales para poder saber cómo se debe almacenar de acuerdo a las características de cada una.
- CAPITULO IV hacer su respectiva comparación distribución, señalización con el fin de poder mejorar nuestro servicio brindándoles a nuestros clientes información clara, precisa con relación donde se encuentra su carga y que pueda ser visibles para todos, con su respectiva ubicación.
- CAPITULO V Formular una propuesta de nuevos sistemas de almacenamiento y de inventario que mejor se acople a la bodega con el fin de darle una buena utilización de espacios, así mismo una entrada y salida más dinámica que permita disminuir tiempos, costos y movimientos.

1. TÍTULO

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA "TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A" EN EL WAREHOUSING DE MERCANCIAS EN IPIALES. MARZO –SEPTIEMBRE DE 2010

2. PROBLEMA DE INVESTIGACION

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un entorno cambiante, veloz, globalizado, exigente en calidad, productividad competitividad, se ha hecho definitivamente imperioso que las organizaciones empresariales, en procura de no desaparecer y más bien acoplarse paulatinamente a las nuevas exigencias del mismo, estén adoptando posiciones para hacer más atractivos sus productos y servicios que les permitan responder de manera positiva a estas condiciones exigentes del mercado.

Estas posiciones van desde trazar fuertes estrategias de comercialización, hasta la instauración de cambios a su interior, adelantando para ello desde los mencionados procesos de mejoramiento continuo, las reducciones drásticas de costos, rediseños e implantación de grandes soluciones tecnológicas.

Los directivos de hoy en día tienen que pensar estratégicamente acerca de la posición de su empresa y del impacto de las condiciones cambiantes, en consecuencia es importante definir el modelo de gobernabilidad¹. En el pasado el presupuesto definía el modelo de gestión, en el nuevo entorno, es la estrategia. Tienen que supervisar la situación externa con mucho cuidado para saber cuándo realizar un cambio de táctica, y deben conocer el negocio lo suficientemente bien para saber qué tipo de cambios importantes se deben iniciar.

La Empresa TIC S.A. está especializada en el manejo de transporte Nacional e Internacional de carga por carretera, no solo brinda el servicio de transporte como tal sino que se encarga de cubrir todos los eslabones de la cadena como almacenamiento, manipulación, trámites aduaneros, asesoramiento, consultoría, proyectos logísticos, sistema de información, representación ante las autoridades competentes y todo lo relativo al transporte de mercancías. Distribución de productos involucrados en los procesos industriales, comerciales en Colombia y los países del Grupo Andino,² por lo tanto busca en forma permanente minimizar tiempos de entrega de las mercancías y reducir costos de funcionamiento para que los productos adquieran mayor competitividad en el mercado.

¹ SERNA GOMEZ, Humberto “Resultados, Retos para la gerencia. Universidad Antioquia Colombia. 2002. p. 15

² T.I.C, Transporte internacional de carga, disponible en: www.transporteinternacionaldecarga.com,(citado el 10 de enero de 2012)

la empresa presenta un gran portafolio de servicios logísticos de transporte que le ha permitido ir creciendo en su entorno hasta convertirse en una empresa líder pero, como para nadie es desconocido hoy en día que toda organización debe estar dispuesta a someterse a mejoras en sus procesos con el fin de ser más competitivos y poder brindar un mejor servicio a sus usuarios, de manera que se ha detectado unas fallencias en el almacenaje de las mercancías de exportación denominada carga, debido que la empresa presta el servicio de bodega para mercancías en permanencia temporal. No solo recolecta mercancías de sus procesos, sino también se almacenan mercancías de otras empresas como: agencias de aduanas, comercializadoras y transportadoras proporcionando este un gran flujo de almacenaje de diferentes tipos de carga. como son: computadoras, zapatos, artículos de piel, plástico, ropa, telas, granos, madera, abonos, maquinaria pesada, artículos perecederos, manufacturas, que en algunas oportunidades esta carga general se la fracciona en paquetes, sacos, cajas, entre otros, agrupados en unidades como pallets lo que crea que estos tipos de carga no posean un debido almacenaje.

En innumerables ocasiones estas se almacenan en un espacio delimitado, haciendo que las mercancías no tengan un orden, una señalización, una ubicación adecuada. Esto hace que se generen escenarios de desventajas en la mala utilización de espacios en el momento del cargue y descargue, por que toma mucho tiempo realizar esta actividad, que para los exportadores se convierte en un incremento de costo, por motivo de que en un proceso de salidas de mercancías las variables tiempos, movimientos y costos son muy relevantes, lo que se busca es poder minimizar estos eventos, hacer la respectiva comparación, y poderlos calcular de acuerdo a las normas estipuladas, mejorar en la utilización de espacios y recepción de nuevas mercancías.

Como se observa se plantea la necesidad de elaborar un plan de mejoramiento el cual permitirá identificar elementos claves, que nos ayuden a renovar y hacer una reestructuración de almacenaje de estas mercancías, una reubicación de las mismas. Con el propósito de darle un mejor funcionamiento al espacio de la bodega, una señalización de la carga donde permita a los clientes observar donde se encuentra sus mercancías y así proveer un mejor servicio.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué oportunidades puede representar el buen warehousing de las mercancías en el proceso de exportación para el fortalecimiento comercial de la empresa “Transporte Internacional de Carga TIC S.A.”?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuales es la situación actual de la bodega, cuenta con un análisis de los factores internos y externos en función del entorno logístico?
- ¿Qué tipo de mercancías se almacenan?
- ¿Como hacer una debida comparación distribución y señalización de la bodega?
- ¿Cuenta la bodega con un plan de acción en los flujos de mercancías que determine un almacenamiento eficiente y oportuno, en función del Layout, Cross Docking y SKU?
- ¿Qué tipos de sistemas se deben aplicar al warehousing bajo el modelo logístico MRP y WMS?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de mejoramiento para la empresa Transporte Internacional de Carga TIC S.A en el warehousing de mercancías en Ipiales.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del almacenamiento de las mercancías analizando los factores internos y externos en función del entorno logístico.
- Determinar qué tipos de mercancías se almacenan.
- Hacer una respectiva comparación distribución y señalización de la bodega
- Proponer un plan de acción en los flujos de mercancías que determine un almacenamiento eficiente y oportuno, en función del Layout, Cross Docking y SKU.
- Identificar los sistemas que se aplicarían al warehousing, bajo el modelo logístico MRP, y WMS.

4. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de grado se efectúa para diseñar una propuesta, de un Plan de mejoramiento en el Warehousing de mercancías en la empresa Transporte Internacional de Caga TIC S.A seccional Ipiales, teniendo en cuenta la importancia del comercio exterior, los eslabones de la cadena logística desde el momento que los productos salen de su lugar de origen, hasta llegar a su consumidor final. Cabe resaltar que cada uno de los eslabones de la cadena logística juega un papel importante en el comercio exterior, por lo tanto este, plan de mejoramiento busca hacer una reestructuración en el proceso de warehousing de mercancías, con el fin de brindar un buen almacenamiento, de acuerdo a los sistemas de inventarios, que acorde a la infraestructura de la bodega se pueden realizar. Facilitando una buena manipulación, apropiada reubicación e implantando una señalización correspondiente con el tipo de carga que se ingresa, para cumplir con los debidos procedimientos de sanidad, seguridad y mejorar la permanencia de las mercancías en el depósito, agilizar el cargue y descargue disminuir costos, tiempos y movimientos brindándoles un mejor servicio a nuestros cliente, como resultado obtener un proceso logístico ágil y seguro.

Desde la óptica de la utilidad que representa el ejercicio en la empresa de transporte TIC S.A. se puede afirmar que este plan de mejoramiento es un instrumento válido para su desarrollo, ejecución y control que permitirá un mayor fortalecimiento ante su entorno tanto interno como externo en el mercado del transporte de carga y almacenamiento, de tal forma que la oriente hacia una adecuado manejo estratégico y competitivo.

Este trabajo de grado señalará los conceptos teóricos enfatizados al Comercio Internacional, especialmente al proceso de warehousing de mercancías, la logística en sus procesos de exportación, metodologías de diferentes autores quienes fundamentan el conocimiento para identificar por medio de la realización de un diagnostico del almacenamiento de las mercancías, la influencia de las diferentes variables que actúan sobre la empresa desde los distintos entornos, se debe reflexionar sobre qué oportunidades y amenazas suponen para la actividad empresarial. Se debe valorar cada elemento de influencia de forma positiva o negativa (amenazas u oportunidad), determinar las estrategias a fin de aprovechar los efectos positivos y debilitar los negativos. Determinar que tipos de mercancías se almacenan. Formular una propuesta de tipo de inventario que mejor se acople a la bodega, realizar las recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos. Con el propósito que la empresa pueda convertir sus debilidades en oportunidades, seguir manteniéndose en el mercado con innovaciones y avances en sus actividades comerciales, que le permita posicionarse en una de las empresas líder en este sector comercial mediante la implementación continua de nuevos procesos que van a la vanguardia del mundo

globalizado e exigente y cambiante de hoy. Así poder contrarrestar a sus competidores por esta razón la importancia de poder implementar este plan de mejoramiento.

Sin embargo es importante estar informado con relación a nuevas normas o leyes que impartan las entidades encargadas de vigilar a este tipo de empresas como son: la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, (que controla el cumplimiento de las responsabilidades fiscales con el Estado Colombiano);³ el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, (entidad que apoya la actividad empresarial así como la gestión, formulación, adopción y coordinación de las políticas generales en materia de desarrollo económico, social del país); Ministerios de Transporte y Relaciones Exteriores, con el apoyo y cooperación de Organismos Multilaterales tales como la Corporación Andina de Fomento - CAF - y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD⁴. Proexport (organización encargada de la promoción comercial de las exportaciones no tradicionales, el turismo internacional y la Inversión Extranjera en Colombia), y demás entidades pertinentes al ejercicio de la actividad comercial.

De los resultados que obtengamos de este plan de mejoramiento podremos proponer alternativas a seguir con el fin de que la empresa TIC S.A siga desarrollando sus actividades como la ha venido haciendo solo que rediseñando sus estrategias con el objetivo de prestar un mejor servicio y darle a sus clientes mayor confiabilidad en sus procesos, así mismo poder mirar a nuevas oportunidades de negocios en un corto, largo plazo como la ampliación de la infraestructura de la bodega y el mejoramiento continuo en las diferentes áreas de trabajo.

³ DIAN, dirección de impuestos y aduanas nacionales, consultas, disponible en: <http://insitu.dian.gov.com>, (citado el 11 de enero de 2012)

⁴ Iniciativa para la Integración de la Infraestructura Regional Suramericana. Disponible en <http://www.bndes.gov>. Marzo 12 el 2008. p. 33

5. COBERTURA DEL ESTUDIO

5.1 ESPACIAL

El objeto de la investigación se realizara en un ámbito de la actividad empresarial y el comercio internacional. El plan de mejoramiento se hará en el departamento de Nariño, situado en el extremo sur occidental de Colombia, entre los 0° 21' y 2° 40' de latitud N, y los 76° 50' y 79° 02' de longitud O. Limita al norte con el departamento de Cauca, al este con Putumayo, al sur con Ecuador, y al oeste con el océano Pacífico.

Se realizará, entonces en la ciudad de Ipiales, situada al suroeste de Colombia, en el departamento de Nariño, en la Empresa Transporte Internacional de Carga TIC S.A. ubicada agencia Ipiales: carrera 1 No 1-150 Avenida panamericana.

5.2 TEMPORAL

El presente trabajo de grado de pasantía que lleva como título: "Plan de mejoramiento para la empresa Transporte Internacional de Carga TIC S.A" en el División de comercio exterior en área de almacenamiento de mercancías de exportación agencia Ipiales.

Tendrá una duración de seis meses contados a partir del mes de Marzo a Septiembre del 2010, fecha en la cual el comité curricular de la facultad Ciencias Económicas y Administrativas emitió la respectiva resolución aceptando la pasantía como modalidad de grado, tiempo necesario para recolectar, seleccionar y analizar información necesaria acorde a mi tema a desarrollar.

6. MARCOS DE REFERENCIA

6.1 MARCO LEGAL

Para el marco legal se toma como referencias las diferentes normas, leyes y artículos que tienen que ver en el proceso de almacenamiento de las mercancías y temas que de alguna u otra forma influyen en la investigación como los marcos legales de algunas entidades públicas como el marco legal de la empresa.

Colombia goza de una ubicación geográfica estratégica y una posición privilegiada para acceder a los mercados internacionales a través de acuerdos comerciales y preferencias arancelarias, que garantizan las mejores condiciones para la comercialización de productos colombianos en mercados externos. Adicionalmente Colombia cuenta con trámites de aduana ágiles, eficientes y modernos, acordes con los estándares actuales de comercio exterior.

6.1.1 Acuerdo sudamericano sobre transporte internacional terrestre.

26 de setiembre de 1990:

Los Plenipotenciarios de la República Argentina, de la República de Bolivia, de la República Federativa del Brasil, de la República de Chile, de la República del Paraguay, de la República del Perú y de la República Oriental del Uruguay, acreditados por sus respectivos Gobiernos según poderes, otorgados en buena y debida forma, que fueron depositados oportunamente en la Secretaría General de la Asociación, proceden a formalizar el Acuerdo suscrito por el Señor Licenciado Roberto Grabois, Subsecretario de Coordinación de Transportes de la Secretaría de Transportes de la República Argentina; el Señor Ingeniero José Vásquez Blacud, Subsecretario de Planificación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de la República de Bolivia; el Señor José Reinaldo Carneiro Tavares, Ministro de los Transportes de la República Federativa del Brasil; el Señor Carlos Silva Echiburu, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones de la República de Chile; el Señor General de Brigada (S.R.) Porfirio Pereira Ruiz Díaz, Ministro de Obras Públicas y Comunicaciones de la República del Paraguay; el Señor Ingeniero Luis Heysen Zegarra, Ministro de Transportes y Comunicaciones de la República del Perú y el Señor Jorge Sanguinetti Sáenz, Ministro de Transporte y Obras Públicas de la República Oriental del Uruguay⁵.

Conscientes de la necesidad de adoptar una norma jurídica única que refleje los principios esenciales acordados por dichos Gobiernos, particularmente aquellos

⁵ BIBLIOTECA VIRTUAL, Aladi.com, Importaciones y exportaciones, disponible en: WWW.ALADI/AAP/A14TM/3, (citado el 12 de enero de 2012)

que reconocen al transporte internacional terrestre como un servicio de interés público fundamental para la integración de sus respectivos países y en el cual la reciprocidad debe entenderse como el régimen más favorable para optimizar la eficiencia de dicho servicio.

CONSIDERANDO Que tal cuerpo legal debe contribuir a una efectiva integración de los países de la región, contemplando las necesidades y características geográficas y económicas de cada uno de ellos, conforme a la experiencia recogida en la aplicación del Convenio suscrito por los mismos países el 11 de noviembre de 1977.

TENIENDO PRESENTE Lo dispuesto en el artículo décimo de la Resolución 2 del Consejo de Ministros de Relaciones Exteriores de la ALADI, CONVIENEN En celebrar, al amparo del Tratado de Montevideo 1980, un Acuerdo sobre transporte internacional terrestre.

6.1.2. Capítulo I Disposiciones generales. Artículo 11º-1. Las cargas transportadas serán nacionalizadas de acuerdo a la legislación vigente en cada país signatario.

2. Los países signatarios promoverán la adopción de un sistema de nacionalización en destino de las mercancías transportadas en unidades susceptibles de ser precintadas.

3. Despachada la mercancía y hecho efectivo los derechos aduaneros, tasas y demás gravámenes a la importación o exportación, se permitirá que el vehículo con su carga siga a destino.

6.1.3 Comunidad andina. También es de suma importancia recordar la creación y el propósito de la Comunidad Andina, la cual es la organización internacional en la que Colombia es miembro activo, lo que ha su vez a traído beneficios para incrementar las relaciones con los demás países andinos por lo que esta integración fomenta el desarrollo económico y promueve las negociaciones de tal manera que los países integrantes tengan entre si los mismos beneficios. Desde esta perspectiva es primordial conocer que para desarrollar las actividades en este caso exportadoras se debe tener presente que con la creación de esta organización los productos pueden ser exportados a los países miembros sin ninguna clase de restricción o imposiciones aduaneras.

Por ello a continuación se sintetiza el concepto de la comunidad andina, se dice que esta es una organización internacional sudamericana conocida por el nombre de Grupo Andino hasta el mes de abril de 1996, en esta fecha cambió el nombre de 'grupo' por el de 'comunidad'. Este bloque en la actualidad está integrado por

Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, también eran miembros Chile pero se retiró en el año de 1976 y Venezuela en el año de 2006.

La Comunidad Andina se creó en 1969 con la firma del Acuerdo de Cartagena, también conocido como Pacto Andino, su objetivo fue el de crear una unión aduanera entre los países antes mencionados. La CAN tiene como propósitos fundamentales la integración interregional, el fomento del desarrollo económico y el promover la proyección externa de sus integrantes. En la década de 1990, al igual que otros bloques regionales, tuvo un gran impacto en el desarrollo comercial, pero en el siglo XXI se ha visto afectada por las profundas crisis económicas y sociales de los estados miembros.

Su máximo órgano resolutorio es el Consejo Presidencial Andino, formado por los jefes de Estado de sus países miembros y encargado de dar las directrices de trabajo. También cuenta con un Consejo de Ministros de Relaciones Exteriores, un Tribunal de Justicia, un Parlamento conformado por los representantes de los Congresos Nacionales, un Consejo Consultivo empresarial y laboral. En 1984 la CAN planteó el lanzamiento de una moneda común, pero la idea nunca se materializó debido a la inestabilidad financiera de los países miembros.

En 1993 los estados de la Comunidad Andina crearon una zona de libre comercio, para la facilitación del comercio y simplificación de los procedimientos aduaneros, respetando la seguridad y la protección de la sociedad en 1995 entró en vigor un arancel externo común para las importaciones de terceros países. Con la CAN se acuerdan también estrategias jurídicas, educativas y científicas comunes, que incentivan la cooperación entre los países miembros el aprovechamiento de los recursos, el aumento del nivel educativo, estabilidad social, crecimiento y desarrollo comercial, para que sus países miembros consigan su desarrollo y crecimiento.⁶

6.1.4 La comisión del acuerdo de Cartagena. Decisión 399 Transporte Internacional de Mercancías por Carretera, sustitutoria de la Decisión 257

Vistos: El Capítulo XI del Acuerdo de Cartagena, la Decisión 257 de la Comisión, y la Propuesta 293 de la Junta.

Considerando: Que el transporte internacional de mercancías por carretera constituye uno de los instrumentos de ayuda eficaz para la consolidación del espacio económico subregional y el logro de los objetivos del Acuerdo de Cartagena;

⁶ COMUNIDAD ANDINA, Biblioteca virtual, órganos e instituciones, disponible en: <http://www.comunidadandina.org/index.htm>, (citado el 13 de enero de 2012)

Que, asimismo, es una herramienta valiosa de integración que brinda un apoyo determinante al intercambio comercial, a la expansión competitiva de la base productiva y a la dinamización del comercio exterior;

Que a partir de la vigencia de la Decisión 257, el transporte internacional por carretera ha alcanzado un desarrollo y especialización, y ha sufrido un proceso de modificación en los patrones de organización y funcionamiento que amerita de una modernización de su marco normativo;

Que el mercado internacional cada día más exigente requiere de normas que aseguren la eficiencia del servicio, determinando en forma clara y precisa las condiciones del contrato y la responsabilidad que debe tener tanto el transportista como el usuario y el destinatario;

DECIDE:

CAPITULO II PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Artículo 2 Artículo 3 Artículo 4

CAPITULO III DEL AMBITO DE APLICACION

Artículo 5.- Artículo 6.- Artículo 7.- Artículo 8.- Artículo 9.- Artículo 10.- Artículo 11.- Artículo 12.- Artículo 13.- Artículo 14.- Artículo 15.- Artículo 16.-Artículo 17

CAPITULO IV DE LAS CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE

Artículo 18.- Artículo 19.- Artículo 20.- Artículo 21.- Artículo 22.- Artículo 23.- Artículo 24.- Artículo 25.- Artículo 26.- Artículo 27.- Artículo 28.- Artículo 29.- Artículo 30.- Artículo 31- Artículo 32

CAPITULO V DE LAS AUTORIZACIONES PARA EL TRANSPORTE

Artículo 33.- Artículo 34 Artículo 35.- Artículo 36.- Artículo 37.- Artículo 38.- Artículo 39.- Artículo 40.- Artículo 41 Artículo 42 Artículo 43 Artículo 44 Artículo 45.- Artículo 46 Artículo 47.- Artículo 48.- Artículo 49.-

CAPITULO VII DE LA HABILITACION Y DEL REGISTRO DE LOS VEHICULOS Y UNIDADES DE CARGA

Artículo 57.- Artículo 58.- Artículo 59.- Artículo 60.- Artículo 61.- Artículo 62.- Artículo 63 Artículo 64.- Artículo 65.- Artículo 66.- Artículo 67 Artículo 68.- Artículo 69 Artículo 70.- Artículo 71 - Artículo 72.- Artículo 73.- Artículo 74.-

CAPITULO VIII DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Artículo 75.- Artículo 76.- Artículo 77.-Artículo 78.- Artículo 79.- Artículo 80.- Artículo 81 Artículo 82.- Artículo 83.- Artículo 84.- Artículo 85.- Artículo 86.- Artículo 87.- Artículo 88.- Artículo 89.- Artículo 90.-

6.1.5 Ministerio de transporte de Colombia

6.1.5.1 Normas de transporte terrestre Normas generales. Ley 15 del 30 de abril de 1959, por la cual se da mandato al Estado para intervenir en la industria del transporte, se decreta el auxilio patronal de transporte, se crea el fondo de transporte urbano y se dictan otras disposiciones⁷.

Ley 79 del 23 de diciembre de 1988, por la cual se actualiza la legislación cooperativa.

Ley 336 del 20 de diciembre de 1996, por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte.

6.1.5.2 Transporte de carga:

Resolución 13791 del 21 de diciembre de 1988, por la cual se determinan los límites de pesos y dimensiones de los vehículos de carga para la operación normal en las carreteras del país.

Acuerdo 050 del 14 de octubre de 1993, por el cual se establece el procedimiento para los trámites relacionados con el registro nacional de remolques, semirremolques, multimodulares y similares, se adoptan los formatos S.T.C. No. 03566 del 3 de diciembre de 1991.

Resolución 777 del 14 de febrero de 1995, por la cual se delega una función y se fijan unos requisitos y procedimientos para conceder o negar permisos para el transporte de carga extra pesada y extra dimensional, por las carreteras nacionales a cargo del Instituto Nacional de Vías.

Resolución 1895 del 17 de abril de 1997, por la cual se dictan unas medidas en materia de vehículos de transporte de carga.

Resolución 1896 del 14 de abril de 1997, por la cual se dictan unas disposiciones sobre el manifiesto de carga y se deroga una resolución.

Decreto No. 1150 del 25 de abril de 1997, por el cual se fijan criterios sobre las relaciones económicas entre las empresas de transporte y los propietarios de vehículos de carga.

⁷ BIBLIOTECA VIRTUAL, Ministerio de transporte, Acuerdos, disponible en: www.Ministeriodetransporte.gov, (citado el 14 de enero de 2012)

Resolución No. 5888 del 7 de octubre de 1997, por la cual se establecen los límites máximos de pesos brutos vehiculares para los vehículos de transporte de carga cuyas configuraciones correspondan a los camiones articulados con semirremolques C3-S2 y C3-S3.

Decreto No. 651 del 1º de abril de 1998, por el cual se establecen unas sanciones en materia de transporte terrestre automotor de carga.

6.1.5.3 Transporte internacional:

Decisión 290 del 21 de marzo de 1991: Póliza Andina de Seguro de Responsabilidad Civil para el transportador internacional por carretera.

Decisión 271 de 1990: Sistema Andino de Carreteras.

Decisión 327 de 1990: Tránsito Aduanero Internacional.

Decisión 331 de 1993: Transporte Multimodal.

Decisión 399 de enero de 1997: Transporte Internacional de Mercancías por Carretera.

Decisión 434 de 1998: Comité Andino de Autoridades de Transporte Terrestre.

6.1.6 Resolución no. 4240

Junio 2 de 2000

6.1.6.1 Capítulo v agentes de carga internacional. Artículo 27º. Requisitos para ser inscrito como Agente de Carga Internacional⁸. Artículos 76 y el párrafo del artículo 96 del Decreto 2685 de 1999, deberá cumplir los siguientes requisitos: a), b), c),

Artículo 29º. Contenido del acto administrativo de inscripción del Agente de Carga Internacional. a), b), c), d), e)

6.1.6.2 Capítulo II depósitos habilitados. Artículo 44º. Criterios para la habilitación de depósitos. Para efectos de lo previsto en el párrafo del artículo 48 del Decreto 2685 de 1999, la Subdirección de Comercio Exterior de la

⁸ © 2009 Derechos Reservados DIAN, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá realizar evaluaciones técnicas que le permitan establecer claramente la capacidad de almacenamiento en las diferentes jurisdicciones aduaneras.

Artículo 45°. Requisitos para la habilitación de depósitos públicos. En cumplimiento de lo establecido en los artículos 49 y 76 del Decreto 2685 de 1999, a),b), c), d), (Modificado por el artículo 14° de la Resolución 7002 de 2001). e), f), g), h) ,i),j), k)

Artículo 46°. Contenido del acto administrativo de habilitación de depósitos públicos. El Director de Aduanas habilitará el depósito público, mediante la expedición de una resolución motivada, en la cual se especifique lo siguiente: a), b), c), d), e), f), g),

Artículo 47°. Requisitos para la habilitación de depósitos privados. En cumplimiento de lo establecido en los artículos 51 y 76 del Decreto 2685 de 1999, a), b), c), d), e), f), g), h), i), j), k), l), m), n), o), p), q), r)

Artículo 48°. Contenido del acto administrativo. El Director de Aduanas o el Administrador de Aduanas, a), b), c), d), e), f), g),

Artículo 49°. Depósitos privados transitorios. De conformidad con lo previsto en el artículo 52 del Decreto 2685 de 1999, a), b),

Artículo 50°. Trámite de la solicitud para la habilitación de depósitos transitorios. a), b), c), d),

6.1.7 Decreto 2685. Por el cual se establecen normas en materia de habilitación de depósitos para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero y se dictan otras disposiciones⁹.

delegatario de las funciones presidenciales, en desarrollo de lo previsto en el Decreto 1273 de 1995 y en ejercicio de las facultades que le confieren el numeral 25 del artículo 189 de la Constitución Política, con sujeción a los artículos 3o de la Ley 6ª de 1971 y 2o de la Ley 7ª de 1991,

DECRETA

Decreta ARTÍCULO 10. HABILITACIÓN DE DEPÓSITOS. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá habilitar depósitos para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero, previo el cumplimiento de

⁹ BIBLIOTECA VIRTUAL, Ministerio de hacienda y crédito público, Logros y resultados, Disponible en: www.ministerio de hacienda y crédito publico.gov.co,(citado el 15 de enero de 2012)

los requisitos y la constitución de la garantía que para el efecto señale mediante resolución de carácter general el Director de dicha entidad¹⁰.

Sólo podrá otorgarse la habilitación de depósitos a personas jurídicas debidamente constituidas. La habilitación se concederá por un término de cinco (5) años y deberá solicitarse su renovación antes del vencimiento.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales fijará los requisitos que deben acreditar las personas jurídicas titulares de la habilitación, para obtener la renovación de la misma.

ARTÍCULO 2o. NATURALEZA DE LOS DEPÓSITOS.

Los depósitos podrán ser públicos o privados. Son depósitos públicos los habilitados para almacenar mercancías bajo control aduanero, de cualquier persona. Son depósitos privados los habilitados para almacenar exclusivamente mercancías bajo control aduanero de la persona jurídica que figura como titular de la habilitación

ARTÍCULO 4o. REQUISITOS PARA LA HABILITACIÓN DE DEPÓSITOS.

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 3o del presente Decreto, la habilitación de depósitos sólo podrá otorgarse a las personas jurídicas que acrediten el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Las personas jurídicas peticionarias deberán acreditar que poseen un patrimonio neto así:

Superior a setecientos millones de pesos (\$700.000.000), si se trata de un depósito de carácter privado y de mil millones de pesos (\$1.000.000.000), si se trata de un depósito de carácter público; siempre que el depósito cuya habilitación se solicita esté ubicado en alguna de las ciudades que a continuación se señalan: Barranquilla, Cali, Medellín, Pereira, Buenaventura, Cartagena o Santafé de Bogotá, D.C.

Superior a quinientos millones de pesos (\$500.000.000), si se trata de un depósito de carácter privado y de setecientos millones de pesos (\$700.000.000), si se trata de un depósito de carácter público; siempre que el depósito cuya habilitación se solicita esté ubicado en alguna de las ciudades que a continuación se señalan: Bucaramanga, Cúcuta, Manizales o Santa Marta.

Superior a treinta millones de pesos (\$30.000.000), si se trata de un depósito de carácter privado y de cincuenta millones de pesos (\$50.000.000), si se trata de un

¹⁰ . ibíd.

depósito de carácter público; siempre que el depósito cuya habilitación se solicita esté ubicado en alguna de las ciudades que a continuación se señalan: Cartago, Riohacha, San Andrés, Arauca, Ipiales, Leticia, Maicaó, Puerto Asís, Puerto Carreño, Puerto Inírida, Túmaco o Turbo.

A partir del 1o de enero de 1996, estas cifras se reajustarán anualmente en un porcentaje igual a la variación del índice de precios al consumidor reportado por el DANE para el año inmediatamente anterior.

2. El área útil plana de almacenamiento que se habilite no podrá ser inferior a 500 metros cuadrados, en caso de que se trate de un depósito privado y a 1.000 metros cuadrados, si se trata de un depósito público. Excepcionalmente, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá, teniendo en cuenta el volumen de importaciones que se presenten en una jurisdicción y la naturaleza de las mercancías que se pretendan almacenar, aceptar un área útil plana de almacenamiento inferior a la aquí establecida.

En todo caso, el área de almacenamiento que se solicita habilitar y 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, deberán resultar adecuados, a juicio de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, al tipo, naturaleza, cantidad, volumen y peso de las mercancías que se pretenden almacenar.

3. 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 pretenden almacenar.

4. 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 informático aduanero y a los sistemas de comunicación y transmisión de información que se adopten por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

El Representante Legal del depósito habilitado, no podrá serlo simultáneamente de ninguna de las personas jurídicas antes mencionadas.

ARTÍCULO 7o. HABILITACIÓN DE DEPÓSITOS EN PUERTOS DE SERVICIO PÚBLICO O PRIVADOS.

La habilitación de depósitos en puertos de servicio público o privado, que

estuvieren habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para efectuar operaciones de arribo, cargue, descargue y manejo de mercancías bajo control aduanero, se sujetará a lo previsto en el presente Decreto y a los requisitos de carácter general que sobre la materia expida el Director de Impuestos y Aduanas Nacionales.

ARTÍCULO 11. HABILITACIÓN DE DEPÓSITO TRANSITORIOS.

Las Administraciones de Impuestos y Aduanas con operación aduanera podrán habilitar en su jurisdicción depósitos transitorios por circunstancias y necesidades especiales y temporales de almacenamiento, de conformidad con los requisitos que al respecto señale el Director de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Solo podrá otorgarse la habilitación de depósitos transitorios de carácter privado, a las personas jurídicas que con la debida antelación a la llegada de la mercancía, hubieren presentado la respectiva solicitud. Dicha habilitación deberá tenerse al momento del arribo de la mercancía al territorio nacional.

El titular de la habilitación del depósito transitorio, deberá constituir una garantía bancaria o de compañía de seguros por el veinte por ciento (20%) del valor aduanero de las mercancías, por el término de duración de la habilitación y tres (3) meses más. El objeto de la garantía será amparar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras contenidas en el artículo 106 del Decreto 1909 de 1992.

Las condiciones y requisitos para la habilitación de los depósitos de que trata el presente artículo, serán establecidos por el Director de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante resolución de carácter general.

ARTÍCULO 14. RÉGIMEN SANCIONATORIO.

El Gobierno Nacional expedirá el régimen sancionatorio aplicable a las personas jurídicas titulares de la habilitación de depósitos, por faltas administrativas al régimen aduanero.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá imponer según la gravedad de la falta, sanción pecuniaria, suspensión y/o cancelación definitiva de la habilitación del depósito.

6.2 MARCO LEGAL DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A

Dentro de este marco legal se encuentran las normas y leyes que rigen a la empresa, su constitución como tal, para el cumplimiento de la legislación nacional,

para el correcto funcionamiento de dicha entidad, adaptado a los cambios y nuevas exigencias.

TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A.” por ser una empresa establecida mediante escritura pública con fecha Enero 11 del 2005, según matrícula número 94958-4 en la ciudad de San Juan de Pasto requiere contar con información sobre el mercado, que facilite la toma de decisiones en una dirección estratégica que permita el crecimiento y fortalecimiento empresarial.

Póliza de Carga Compañía aseguradora: COLSEGUROS S.A. Póliza: TRTE-608 Tomador: TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC. S.A. Asegurado: TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC. S.A. Beneficiario: Generadores de carga de TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC. S.A.

Vigencia del seguro: 01/04/2006 hasta 01/04/2007.

Modalidad de transporte asegurada: Masivo, semimasivo, paquetero, de carga seca y a granel.

Trayectos asegurados: Despachos autorizados por las oficinas del Asegurado legalmente constituidas en el País, desde y hasta el destino final ubicado dentro del territorio colombiano, ecuatoriano y venezolano.

Límite por evento: El límite máximo por evento será de \$400.000.000, oo.

Cobertura en exceso: Para despachos de mercancías de alto riesgo en exceso de \$200.000.001, oo y hasta 300.000.000, oo tendrán amparo automático siempre y cuando cada despacho sea reportado a la aseguradora antes de realizarse, indicando el nombre del generador de carga, tipo de mercancías, trayecto, valor declarado, origen y destino final, características del vehículo transportador, nombre y cédula de ciudadanía del conductor

CERTIFICACIONES

TIC S.A. cuenta con importantes certificaciones que la acreditan y la reconocen a nivel mundial como una empresa seria en la prestación del servicio de transporte internacional de carga por carretera y que se especifican a continuación:

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE “BASC”

Con la Certificación BASC (Alianza Empresarial para el Comercio Seguro), TIC S.A. apoya al gobierno nacional en su lucha contra el contrabando, el narcotráfico, el lavado de activos y el terrorismo, por lo cual se compromete con sus clientes a transportar sus mercancías libres de vicios y con la máxima seguridad que caracteriza una empresa responsable y eficaz.

Los esfuerzos logísticos garantizan la aplicación de controles preventivos para evitar cualquier tipo de actividad ilícita que afecte no solo la imagen de la empresa sino también los negocios de nuestros clientes.

En TIC S.A. consideramos fundamental el establecimiento de alianzas estratégicas de seguridad y el desarrollo, capacitación y concientización del talento humano, para lograr el cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad, mejoramiento continuo, Innovación tecnológica permanente y el cumplimiento de las normas legales y organizacionales.

Países Miembros

Actualmente hacen parte los siguientes países: Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos, Guatemala, Jamaica, México, Panamá, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

En la actualidad están en formación: Honduras, El Salvador y Haití y en proceso de solicitud, Argentina y Chile.

Exportadores, transportadores, puertos y operadores marítimos, sociedades de intermediación aduanera, líneas navieras, almacenadas, agentes navieros, consolidadores de carga, operadores logísticos, zonas francas, administraciones de aduana, empresas de seguridad, aerolíneas, aeropuertos, organizaciones internacionales, autoridades de control e importadores

Organismos Internacionales y Asociaciones.

Organismos Internacionales.

Organización de los Estados Americanos.

Organización Mundial de Aduanas.

Cámara de Comercio Internacional.

CERTIFICADO DE IDONEIDAD: TIC S.A. cuenta con el certificado de idoneidad cual le permite transitar mercancías por todos los países que conforman la COMUNIDAD ANDINA (Colombia, Ecuador, Bolivia y Perú), y Venezuela; gracias a ello, nuestros clientes adquieren beneficios reflejados en reducción de costos, manejo eficiente de la documentación, reducción de tiempo en tránsito de la mercancía y eliminación de trasbordos, generando ventajas competitivas no solo para nuestros clientes sino también para el consumidor final de las mercancías transportadas generando mayores flujos y mayor fidelidad.

Para nuestros clientes es de vital importancia que las mercancías lleguen a su destino final de forma oportuna, en las mejores condiciones organolépticas y sin ningún riesgo de pérdidas, y la mejor forma de ofrecerles la seguridad y confianza

que necesitan, es siendo reconocidos internacionalmente como empresa seria comprometida con el desarrollo y bienestar de nuestros clientes.

PERMISO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Para dar cumplimiento con las normas de la Comunidad Andina en transporte terrestre de carga, TIC S.A. cuenta con el correspondiente permiso de prestación de servicios No.P.P.S.-EC-0105-06 expedido por el Consejo Nacional de Transito y Transporte terrestre del Ecuador, el cual garantiza el cumplimiento de las transacciones realizadas con nuestros clientes hacia ese sector de Suramérica¹¹

6.3 MARCO CONCEPTUAL

ACTIVIDAD TRANSPORTADORA. “El servicio privado de transporte, que satisface las necesidades de movilización de personas y de cosas, pero dentro del marco de las actividades exclusivas de los particulares, y finalmente, el servicio público de transporte”¹²

CADENA LOGÍSTICA. Conjunto de elementos enlazados de una organización logística, basada especialmente en el aprovisionamiento, la producción, la distribución y transporte a los puntos de consumo.

CARGA GENERAL Es aquella que se presenta en estado sólido, líquido o gaseoso, que estando embalada o sin embalar, puede ser tratada como unidad. Los productos que se clasifican como carga general deben cumplir con ciertos requisitos: no representar un riesgo para la salud, no atentar contra la seguridad de quienes los manejan y del medio ambiente, así como no contar con un tiempo definido de vida. La carga general se transporta en embalajes cuya forma, peso y dimensiones, se ajustan a las características propias de ésta. Algunas mercancías de este tipo son: computadoras, zapatos, artículos de piel, ropa, telas, manufacturas en general, etc. De igual forma, la carga general se puede subclasificar en:

CARGA GENERAL FRACCIONADA: consiste en bienes sueltos o individuales como: paquetes, sacos y cajas, entre otros.

CARGA GENERAL UNITARIZADA: está compuesta de artículos individuales agrupados en unidades como pallets o contenedores.

¹¹ T.I.C, Transporte internación de carga, Carga pesada, Disponible en: www.transporteinternacionaldecarga.com, (citado el 15 de enero de 2012)

¹² MINISTERIO DE TRANSPORTE REPÚBLICA DE COLOMBIA, Transporte de carga, Disponible en: <http://www.mintransporte.gov.co>, (citado el 6 de marzo de 2009).

CARGA A GRANEL Es el conjunto de productos que son transportados a grandes cantidades, cuyo único recipiente es el vehículo de transporte. Esta carga es usualmente depositada o vertida con una pala, balde o cangilón en ferrocarriles, camiones o buques. La carga a granel se divide en:

GRANEL SÓLIDO: en esta clasificación entran los granos, el carbón, el mineral de hierro, la madera, el cemento, la bauxita, la sal.

GRANEL LÍQUIDO: es la carga que se encuentra en estado líquido o gaseoso, dicha condición hace que su transportación sea, por ejemplo, en vehículos tanque de por lo menos 1000 galones. Entre los productos considerados como granel líquido se encuentran: petróleo, gas natural licuado, gasolina, químicos y alimentos líquidos (aceite vegetal, aceite de cocina, etc.), entre otros.

CARGA PELIGROSA: Se trata de mercancía que, de no tener un trato adecuado, puede poner en riesgo la vida humana y el medio donde se transporta. La Carga Peligrosa se caracteriza por tener propiedades explosivas, combustibles, oxidantes, venenosas, radiactivas o corrosivas. Dependiendo de su grado de peligrosidad, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) la clasifica en nueve tipos:

1. Explosivos
2. Gases
3. Líquidos inflamables
4. Sólidos inflamables
5. Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos
6. Sustancias tóxicas y sustancias infecciosas
7. Material radiactivo
8. Sustancias corrosivas
9. Sustancias y objetos peligrosos varios

OTROS TIPOS DE CARGA Automotriz: carga enfocada a la industria automotriz y proveedores de transporte

MAQUINARIA PESADA: carga que consiste en equipo pesado, empleado generalmente por la industria de la construcción.

REFRIGERADOS: carga que necesita cierta temperatura durante su transportación, como los artículos perecederos, productos farmacéuticos, etc.

VALORES: carga cuya característica distintiva es su alto valor monetario, tal es el caso de joyas, obras de arte, dinero, etc.

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

CERTIFICADO DIGITAL¹³: El certificado digital es un documento emitido y firmado por una entidad certificadora, que identifica la clave pública de su propietario. Este documento permite utilizar la firma digital

CONSIGNATARIO: Es la persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una mercancía, o a quien se le haya endosado el documento de transporte.

CONTROL ADUANERO: Es el conjunto de medidas tomadas por la autoridad aduanera con el objeto de asegurar la observancia de las disposiciones aduaneras.

DECLARANTE: Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.

DECLARACIÓN ANDINA DEL VALOR: Es un documento soporte de la Declaración de Importación, que debe contener la información técnica referida a los elementos de hecho y circunstancias relativos a la transacción comercial de las mercancías importadas, que han determinado el valor aduanero declarado como base gravable.

DECLARACION DE MERCANCIAS: Es el acto efectuado en la forma prevista por la legislación aduanera, mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que ha de aplicarse a las mercancías y consigna los elementos e informaciones exigidos por las normas pertinentes.

DEPOSITO: Es el recinto público 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.

DESCARGUE: Es la operación por la cual la mercancía que ingresa al territorio aduanero nacional 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.

¹³ BIBLIOTECA VIRTUAL, Estatuto aduanero colombiano. Disponible en: <http://www.icex.edu.co/documentos/eaduanero.pdf>, (citado el 6 de marzo de 2009).

DISTRIBUCIÓN. Gestión de los materiales entre las plantas de producción y los puntos de consumo que incluirá, obviamente su transporte.

DOCUMENTO DE TRANSPORTE: Es un término genérico que comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre o ferroviario que el transportador respectivo o el agente de carga internacional, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario en el lugar de destino y puede ser objeto de endoso.

EMPRESA INTERNACIONAL. Empresa que trata de abastecer a mercados que traspasan los límites de los países, y que a nivel de aprovisionamiento, producción o puntos de venta es de ámbito internacional.

INSPECCION ADUANERA: Es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía.

MANIFIESTO DE CARGA: Es el documento que contiene toda la relación de los bultos que comprenden la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte y que van a ser cargados y descargados en un puerto o aeropuerto, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes y que el representante del transportador debe entregar debidamente suscrito a la autoridad aduanera.

MEDIO DE TRANSPORTE¹⁴: Es cualquier nave, aeronave, vagón de ferrocarril o vehículo de transporte por carretera, incluidos los remolques y semirremolques cuando están incorporados a un tractor o a otro vehículo automóvil, que movilizan mercancías.

MERCANCIA: Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

MUISCA: Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado

OPERADORES LOGÍSTICOS. Subcontratistas de las actividades de tipo logístico de las empresas, encabezadas por las relativas al transporte, pero frecuentemente complementadas con otras adicionales (almacenamiento, distribución, envasado, manipulaciones, aprovisionamiento).

PLAN: Conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

¹⁴ . ibíd.

PLAN DE ACCION: mecanismo por medio del cual se concretan de manera específica las acciones que se han de seguir para el cumplimiento de cada uno del plan de mejoras.

PLANILLA DE ENVIO: Es el documento que expide el transportador, mediante el cual se autoriza, registra y ampara el traslado de la carga bajo control aduanero, del lugar de arribo hacia un depósito habilitado o a una Zona Franca ubicados en la misma jurisdicción aduanera.

PROCESO DE IMPORTACIÓN: Es aquel que se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización del levante de la mercancía, previo el pago de los tributos y sanciones, cuando haya lugar a ello. Igualmente finaliza con el vencimiento de los términos establecidos en este Decreto para que se autorice su levante.

PRORROGA: alargue, tiempo extra, periodo extra o tiempo suplementario.

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

RECONOCIMIENTO DE LA MERCANCÍA: Es la operación que pueden realizar las Sociedades de Intermediación Aduanera, previa a la presentación y aceptación de la Declaración de Importación, con el objeto de verificar la cantidad, peso, naturaleza y estado de la mercancía, así como los elementos que la describen

TRANSPORTE. “Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicados en el movimiento de las personas o bienes”¹⁵

TRANSPORTE CARRETERO INTERNACIONAL. El transporte carretero o terrestre internacional es aquel que permite el traslado de mercancías desde un país exportador hasta un país importador cumpliendo normas sobre tránsito aduanero internacional, ceñido a normas internacionales sobre operación de servicios, utilizando empresas debidamente reconocidas y habilitadas por los distintos países por donde circulará la carga.

TRANSPORTE INTERNACIONAL. Se refiere al transporte para la movilización de la carga en el trayecto internacional, por lo general transporte marítimo o

¹⁵ COORDINADORA, Transporte (definición, tipos e historia), disponible en: <http://www.coordinadora.com>. (citado el 8 de marzo de 2009).

aéreo, en algunos casos terrestre o fluvial dependiendo de la infraestructura existente y de los convenios que se apliquen.

UNIDAD DE CARGA: Es el continente utilizado para trasladar una mercancía de un lugar a otro, entre los cuales se encuentran los contenedores, los vehículos sin motor o autopropulsión de transporte por carretera, tales como remolques y semirremolques, vagones de ferrocarril, barcazas y otras embarcaciones sin sistemas de autopropulsión dedicadas a la navegación interior

WAREHOUSING: es el almacenamiento de mercancías, es un proceso de acondicionamiento de mercancías en una bodega central para luego ser distribuidas a diferentes puntos de venta, clientes u otras bodegas

7. METODOLOGIA

7.1 LINEA DE INVESTIGACION

El desarrollo regional y sus procesos de internacionalización.

7.1.1 Sub línea: Proyectos estratégicos de comercio internacional

7.1.2 Tema: Plan de mejoramiento para la empresa Transporte Internacional de Carga TIC S.A en el warehousing de mercancías en Ipiales

7.2 OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio se da en el entorno empresarial y del comercio internacional, en la región por ser esta una región fronteriza donde se desarrolla las diferentes actividades comerciales a las cuales está involucrada la empresa.

El objeto de estudio recaerá en la ciudad de Ipiales, específicamente en la empresa Transportes Internacional de Carga TIC S.A, quien será el medio de apoyo y asesoría para el estudiante quien realizara el plan de mejoramiento.

7.3 TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación es de tipo descriptivo-analítico, con el cual se pretende determinar el procedimiento adecuado para la implementación del "PLAN DE MEJORAMIENTO DE WAREHOUSING DE MERCANCIAS", analizando así los diferentes elementos que componen un plan de mejoramiento; sobre la base de lo que a su vez llevara a una adecuada descripción y presentación de la información, finalizando con el análisis respectivo de la situación actual para posteriormente realizar las respectivas recomendaciones y por ende presentar adecuadamente el plan de mejoramiento.

7.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se realiza es de carácter cuantitativo-cualitativo, por ser una investigación basada en conocimientos existentes y también en búsqueda de nuevos conocimientos a través de la práctica y la experiencia lo cual ayudara a

alcanzar los objetivos propuestos y de igual manera llevar a cabo el trabajo de grado.

7.5 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Las fuentes y técnicas de recolección de información son de gran importancia en una investigación, ya que teniendo en cuenta fuentes primarias y secundarias me permite tener suficiente información, de diferentes autores, medios virtuales, entre otros, que me lleva a identificar eventos para el desarrollo de mi investigación.

Fuentes primarias: la información que se obtendrá será a través de encuestas, que se aplicaran en el presente trabajo de grado se realizara a los clientes de la empresa que utilizan la bodega para almacenar sus mercancías como son: agencias de aduanas, comercializadoras, transportadoras, empresas y personas en general.

Fuentes secundarias que constan de: trabajos de grado, documentos ,libros, reportes, revistas, Internet, en donde se recurrirá a todas las páginas Web que suministren información clara y precisa sobre lo relacionado al comercio Internacional y el mundo empresarial.

7.6 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación como un procedimiento será formulado de una manera en donde se recopilara información a través de la experiencia, nuevos conocimientos, información actualizada y de la práctica.

El método de investigación entonces será inductivo puesto que se partirá de lo general a lo particular.

7.6.1 Diseño Metodológico.

7.6.2 Población: La afluencia total de los clientes que almacenan mercancías en la bodega es de 80, por lo cual se va aplicar encuestas, al 100% de la población, representada en 80 clientes, los cuales lo hacen en un periodo promedio de uno a tres meses.

7.6.3 Técnicas e instrumentos para recolectar información. Para la recolección de información se implementará encuestas a profundidad en donde

los ejes temáticos serán: Capacidad, servicios, calidad, manejo de imagen, concepto de almacenamiento, y competencia.

7.6.4 Técnicas e instrumentos para el análisis de la información. Obtenida la información se procederá a la realización de la tabulación de la misma, aplicando para ello paralelos que permitan identificar aspectos relevantes de carácter cualitativo y cuantitativo (estadística descriptiva). Finalmente la presentación de la información se realizara con diagramas y tablas explicativas.

8. DIAGNOSTICO DEL ALMACENAMIENTO DE LAS MERCANCIAS.

8.1 DIAGNÓSTICO DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DEL WAREHOUSING DE MERCANCÍAS DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A

8.1.1 Reseña histórica. Es una compañía dedicada al Desarrollo de la Industria del Transporte Terrestre de carga a nivel Nacional e Internacional¹⁶.

El concepto de transporte nace de la experiencia de más de 35 años de sus fundadores, quienes ante la realidad de la globalización y aprovechando las ventajas de la integración de los países, deciden formar una empresa nueva de acuerdo a las oportunidades del mercado para brindar valor agregado a sus clientes.

Es así como el 11 de enero de 2005 TIC S.A. se presenta al mercado como empresa de nueva generación con una clara estrategia: ofrecer el servicio más eficaz y óptimo de logística de transporte a sus clientes. Aplicando esta filosofía e implantando los últimos avances y tendencias en soluciones logísticas, en poco tiempo se ha consolidado como una de las mejores compañías especializadas en logística del transporte, siendo reconocidos en todo el territorio nacional como empresa pionera y con miras a la internacionalización.

La situación geográfica del centro es óptima gracias a la red, al dominio ejercido en las fronteras de la Comunidad Andina y la cobertura internacional. Este flujo de trabajo es posible gracias a los campos de almacenamiento de mercancías situados en marcos estratégicos. Con una capacidad que cubre las expectativas de los clientes, estas instalaciones son el resultado de procesos de consolidación, experimentados por TIC S.A. desde su creación. Parte fundamental de la empresa es el equipo humano que la forma. Un grupo de profesionales y técnicos calificados para solucionar con la mayor efectividad posible cualquier situación y con sistemas de información de última generación para poder ofrecer así la mejor optimización en recursos de logística integral.

MISION: TIC S.A. especializados en el manejo de transporte, trámites aduaneros, distribución de productos involucrados en los procesos industriales y comerciales atendiendo las necesidades del mercado con calidad, cumplimiento, seguridad y tecnología de punta, en Colombia y los países del Grupo Andino. Trabajan con responsabilidad, basados en los más altos valores éticos y morales con un gran equipo humano, orgulloso de su labor y siempre orientado al éxito; con el objeto de minimizar tiempos de entrega de las mercancías y reducir costos de

¹⁶ . ibíd.

funcionamiento para que los productos adquieran mayor competitividad en el mercado.

VISION: TIC S.A. Como Empresa de Transporte de Carga, busca ser reconocido en los mercados nacionales e internacionales como una Empresa líder en la prestación del servicio de Transporte de carga, trámites aduaneros, almacenamiento de mercancías, Representación y asesoría en todos los factores involucrados en el Transporte Internacional. Distinguiéndose de los demás con la aplicación de un cambio continuo, implementando tecnología de punta en todos sus departamentos, trabajando en equipo y lo que es más importante desarrollando valores éticos y profesionales, teniendo en cuenta la diversificación de sus servicios o la cobertura total en el mercado.

OBJETIVOS:

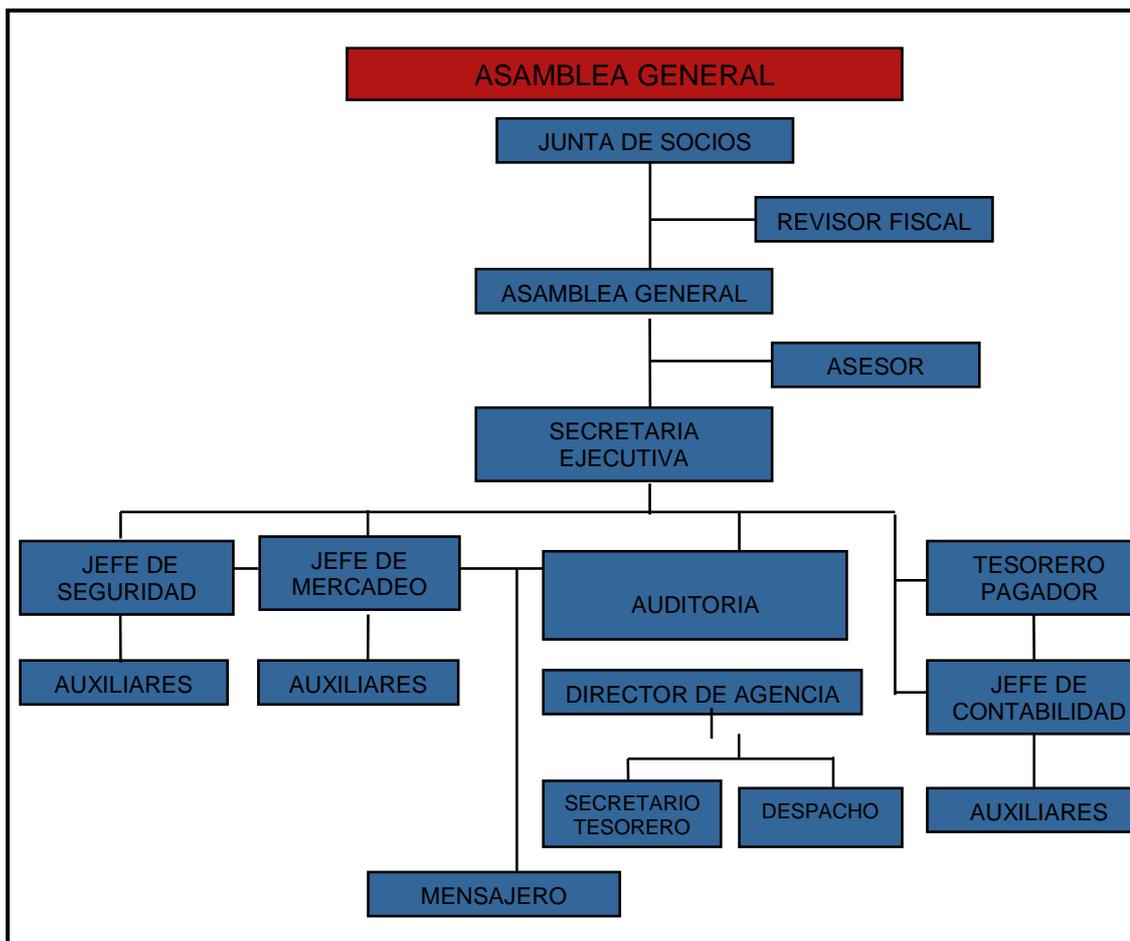
Ofrecer a los clientes un servicio integral de cargues, descargues, transporte nacional, trámites y representaciones en comercio exterior, esto con el ánimo de que permitan cubrir todas sus necesidades en el traslado de sus productos.

- Minimizar los niveles de incidencias y maximizar los niveles de efectividad
- Ofrecer los servicios dentro de los estándares de calidad y con una cobertura globalizada contribuyendo así con el desarrollo económico y social de nuestra región.
- Desarrollar una gestión encaminada con los propósitos de competitividad de su organización con la posibilidad de estructurar proyectos específicos para sus operaciones

8.1.2 Organigrama de la empresa. I.C.S.A. maneja una estructura sencilla pero eficaz que le permite mantener un ambiente organizacional acorde con los objetivos de la empresa.

Estructura Organizacional TIC:

Grafica 1. Organigrama



FUENTE: www.transporteinternacionaldecarga.com

8.1.3 Situación actual. Los servicios que brinda TIC S.A nacen de una necesidad debido a que hoy en día los clientes, como son los importadores y exportadores, buscan que una empresa les ofrezca todos los servicios desde el momento del cargue de la mercancía hasta que llegue al consumidor final por este motivo TIC S.A amplió el portafolio de servicios como son:

8.1.3.1 Transporte nacional e internacional: Cuentan con un excelente equipo humano de profesionales expertos en el área de transporte de carga, de exportación e importación. El equipo de trabajo garantiza la completa distribución que requiere la mercancía incluyendo cargue, manipuleo, almacenamiento, transporte y descargue.

Como Empresa de Transporte Internacional dispone en todo momento de una importante flota de camiones con la cual los clientes pueden transportar todo tipo de mercancías clasificándolas de acuerdo a su peso o volumen, cantidad y naturaleza, utilizando las tres modalidades (masiva, semimasiva y paquetero), optimizando recursos, minimizando recorridos en vacío, ajustando horarios, etc. Todo ello en beneficio de nuestros clientes y proveedores.

8.1.3.2 Logística de transporte nacional e internacional: desarrolla sistemas logísticos integrales de manejo de materiales y productos terminados con el aporte de un equipo humano capacitado y comprometido, aplicando tecnología eficaz y experiencia que permiten consolidar procesos y servicios para satisfacer los requerimientos y expectativas de los clientes.

Los servicios logísticos contemplan el diseño, implementación, seguimiento y control, para el efectivo transporte nacional e internacional de mercancías.

8.1.3.3 Asesoría en comercio internacional (Importación – Exportación): se atiende las necesidades de los clientes, TIC S.A. brinda apoyo y asesoría a todas las inquietudes y requerimientos que demanda el comercio internacional de mercancías, como son las modalidades de Importación - Exportación, requerimientos jurídicos, acuerdos binacionales e internacionales, beneficios, regulaciones y normas que por naturaleza de cada mercancía se requiere para ingresar a un determinado país.

8.1.3.4 Almacenamiento en puertos marítimos y secos del país: El flujo de trabajo es posible gracias a los campos de almacenamiento de mercancías situados en marcos estratégicos. Con una capacidad que cubre las expectativas de los clientes, estas instalaciones son el resultado de procesos de consolidación, experimentado por TIC S.A. desde su creación.

Para su información se cuenta con el espacio necesario para almacenar mercancías de exportación - importación así:

- Póliza de seguros contra incendio y hurto sobre mercancías.
- Permisos expedidos por las autoridades competentes.
- Control sistematizado de ingreso y salida de mercancías.

- Servicio de montacargas y grúas para mercancías de difícil manejo.
Personal capacitado para el respectivo control y embalaje de las mercancías

8.2 PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE MERCANCIAS

8.2.1 Proceso de entrada de mercancías. El objetivo es lograr el control de todas las mercancías que lleguen a la empresa evitando así faltantes y descuadres de inventario perjudicando la economía de la empresa. La política general, para esto es que la persona encargada de hacer el control de entrada de mercancías es directamente el almacenista que inmediatamente debe transmitir esta información al Gerencia regional. Si hay alguna falla al comparar las facturas con mercancías esto se debe informar de manera inmediato, para evitar contratiempos. Este proceso inicia recibiendo la mercancía, transportándola a bodega y registrándola en inventario.

8.2.2 Proceso de salida de mercancías. La principal razón de este proceso es controlar de manera rigurosa que la mercancía que sale de la Empresa sea entregada en perfecto estado para que no exista reclamo alguno por parte de los clientes o transportadores. La política de control orienta que este proceso es realizado por el almacenista que se encarga de recibir y despachar mercancías colocando las observaciones correspondientes, tanto en el recibo como en la entrega de las mismas, que se hace de forma responsable y técnica sobre cantidades y estados.

8.2.3 Proceso para el despacho de mercancías. Para el proceso de despacho de mercancías se tiene en cuenta los siguientes procedimientos.

- Medida a tomar antes de expedir la orden de cargue a vehículos que cargan por primera vez
- Selección de vehículos y conductores

Todo conductor que aspira a transportar cargamentos por conducto de TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA S.A, deben presentar en original:

- Cedula de ciudadanía
- Pase de conductor
- Carne vigente
- Tarjeta de propiedad
- Tarjeta de tráiler (cuando se trata de tractocamiones)

- Tarjeta de seguro obligatorio

Los documentos anteriormente relacionados con excepción del carne de descargue etc. Son de obligatoria presentación, si falta alguno de ellos o está vencido o enmendado, no se podrá expedir la orden de cargue.

8.2.4 Verificación de documentos. El responsable del despacho confrontara la documentación del vehículo y conductor a fin de establecer si existen vetos para uno u otro en los libros de registros y en el sistema.

De existir registro no se expide orden de cargue, salvo que el vehículo y conductor sea suficientemente conocido y que el gerente regional lo autorice, previa solicitud del director de la agencia donde adelantaron el proceso

8.2.5 Medida a tomar a partir de las expedición de la orden de cargue y hasta el planillaje. Cumplidos los pasos indicados anteriormente se procede a expedir la orden de cargue la cual siempre debe hacerse en forma consecutiva cuidando que no falte ninguna la orden de cargue contiene

- Fecha del día a efectuar el cargue (normalmente no es la de la expedición)
- Remitente persona o entidad que hace entrega de la carga
- Identificación de la cantidad y clase de la mercancía contenido, marca, modelo y kilos
- Destino: ciudad hacia donde se conducirá el cargamento
- Identificación del vehículo y conductor, placas, marca, modelo, placa del tráiler, color, carne, empresa afiladora, nombres y apellidos, numero de cedula y pase de conductor
- Destinatario: persona o entidad que en el destino recibirá el cargamento
- Firmas del jefe de despacho y del conductor

Al conductor se le entrega el original y las copias quedaran en los archivos del departamento de despachos. Cuando el vehículo regresa cargado, a la copia de la orden de cargue se le entrega el numero de la planilla correspondiente

8.2.6 Orden de cargue seguimiento. El encargado de seguridad y tráfico, reporta telefónicamente al cliente sobre el envío del vehículo indicando sus características y dentro del tiempo prudencial acorde a la distancia, verificara la llegada al lugar de cargue en caso de presentarse demoras anormales, se debe reemplazar para evitar inconvenientes con el usuario

8.2.7 Recibo de mercancías. El transportador, por lo general, recibe las mercancías enviando al conductor y vehículo hasta las instalaciones del usuario, el cual debe presenciar el cargue de las mercancías, atendiendo las siguientes instrucciones

- a. Solamente debe cargarse la mercancía recibida en la orden de cargue.
- b. El recibo de mercancía, supone un examen cuantitativo y cualitativo de las mercancías objeto de transporte
- c. Toda anomalía (abolladura, deterioro, empaques en mal estado, cantidades distintas a las relacionadas, mal marcado etc.) deben anotarse por escrito y hacer firmar por el representante del usuario al momento del recibo, pues de lo contrario se presume que fueron recibidas en buen estado

8.3 ANALISIS DEL ENTORNO.

(FACTORES EXTERNOS)

Teniendo en cuenta la naturaleza de la empresa TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A.

Quien en su portafolio de servicios brinda el almacenaje de mercancías, es esencial que se realice el análisis de los factores externos que afecten la dinámica del comercio internacional, debido a los diferentes acuerdos comerciales; estos escenarios influyen directamente al desarrollo de la empresa, observando que está situada en una zona de frontera.

8.3.1 Entorno económico.

8.3.1.1 Principales procesos de integración como escenarios América Latina, Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), Comunidad Andina (CAN), El Mercado Común del Sur (Mercosur) Área de Libre Comercio de las Américas (ALCA)

Las operaciones de un país deben considerarse en sus potencialidades de integración analizando los aspectos competitivos especiales, por esta razón es necesario abordar el tratamiento de los mercados con los principales esquemas de integración

8.3.1.2 América Latina. Principales objetivos de la integración regional a partir de 1950

El complejo proceso mundial iniciando en la segunda guerra disparo sobre las regiones menos desarrolladas debates sobre las formas como adaptarse al mismo. Las posiciones sobre la lucha por espacios de poder, la resistencia el cambio de modelos, el posible surgimiento de clases industriales, pero pocos dudaban que la industria fuera sinónimo de desarrollo.

El problema era entonces, como administrar tal posición estratégica frente a las transformaciones sociales y de poder

América latina ensayo el modelo de sustitución de importaciones. En este sentido el proceso de integración fue visualizado como apoyo del desarrollo industrial. De esta manera los objetivos primarios del proceso integrador de América Latina pueden resumirse en los siguientes:

- Aumentar en forma cooperativa regional la eficiencia del modelo de sustitución de importaciones.
- Tender a reducir los costos sociales que la transformación implicaba.
- Mecanizar esquemas de contenido del impacto de las empresas transnacionales realizaban.
- Aumentar la explotación de los recursos naturales, respetando los esquemas ambientales.
- Mejorar la circulación del acceso a la tecnología, tanto en la coordinación de inversiones para infraestructura como para producción.
- Mejorar el poder de negociación.
- Incrementar las exportaciones.
- Mejorar la especialización intraindustrial e intrasectorial.

Sin embargo, las intencionalidades del proceso chocaron con numerosos obstáculos que demoraban su proceso integrador, entre los que se pueden mencionarse.

- El apego nacional a los esquemas de sustitución de importaciones.
- La escasa circulación económica asentada en la débil cultura exportadora y el hondo sentimiento proteccionista.
- La escasa competitividad de los recursos humanos, sobre todo en áreas de especialización técnica.
- Los abismos intra-nación de situaciones sociales política y cultural.

Sobresalen dos grandes Acuerdos. La Asociación Latinoamericana de libre comercio (ALALC) y la asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) años 50.

Dentro de la ALALC, se firmo el tratado de Montevideo en 1960, el cual imponía un desarrollo de libre comercio para la región en un plazo 12 años mediante instrumento de reducción de aranceles.

En la década de los 80 se firmo en Montevideo el tratado que dio inicio a ALADI conformado por los países: Argentina, Bolivia, Paraguay, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela. Este tratado ya no trato de lograr un mecanismo que acelerara el crecimiento económico sino de contar con un arma de defensa contra el estancamiento agudo de la economía mundial y sus consecuencias, sobre las economías de la región entre sus objetivos es posible mencionar:

Establecer a largo plazo, en forma gradual y progresiva un mercado común latinoamericano.

- Proveer y regular el comercio reciproco y el desarrollo de acciones de cooperación para ampliar los mercados.
- Disponer un margen de preferencias regional para privilegiar el intercambio reciproco.
- Impulsar el comercio intrazona mediante acuerdos comerciales ya sea de alcance regional o parcial
- Fomentar el comercio agropecuario intrarregional.
- Instituir condiciones favorables para la participación de los países de menor desarrollo económico relativo.
- Vincularse con otras áreas de integración económica del mundo.

Estos objetivos se tratan de lograr a través de los siguientes principios:

- Pluralismo al tratar de conseguir la integración por encima de la diversidad que en política o en economía pudiera existir.
- Convergencia, que se traduce en la aspiración del multilateralismo de dos acuerdos de alcance parcial.
- Flexibilidad, para poder compatibilizar los acuerdos de alcance parcial con el logro progresivo de la integración.
- Tratamientos diferenciales, establecidos en la forma que cada caso se determine.
- Multiplicidad para posibilitar la diversidad de concertación entre los países involucrados.

Cabe señalar como instrumentos utilizados para conseguir los objetivos: la preferencia arancelaria regional, acciones y acuerdos de alcance regional, sistema de apoyo de los países de menor desarrollo económico.

8.3.1.2 Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI). Con la finalidad de reestructurar y continuar los esfuerzos de integración realizados por la Asociación Latinoamericana de Libre Comercio (ALALC), creada mediante la firma del Tratado de Montevideo de 1960, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela, suscribieron el tratado de Montevideo 1980, que instituyó la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), a la cual se adhirió Cuba en 1999 y cuyo objetivo de largo plazo es establecer, en forma gradual y progresiva, un mercado común latinoamericano¹⁷

- ¿Cuáles son sus funciones? . La ALADI tiene su sede en la ciudad de Montevideo, Uruguay. Los órganos de la Asociación son el Consejo de Ministros, integrado por los Ministros de Relaciones Exteriores o por los Ministros encargados de los asuntos de ALADI en los países miembros; la Conferencia de Evaluación y Convergencia y el Comité de Representantes. La Secretaría General es el órgano técnico de la Asociación.

La Asociación, con base en los niveles de desarrollo, reconoce tres categorías de países, para la aplicación de tratamientos diferenciales en sus mecanismos: de menor desarrollo económico relativo (Bolivia, Ecuador y Paraguay); de desarrollo intermedio (Colombia, Cuba, Chile, Perú, Uruguay y Venezuela); y los restantes países (Argentina, Brasil y México).

Dentro de las funciones básicas de la Asociación, el Tratado establece la promoción y regulación del comercio recíproco; la complementación económica y el desarrollo de acciones de cooperación económica, que coadyuven a la ampliación de los mercados.

Para el cumplimiento de dichas funciones, los países de ALADI asumieron el compromiso de establecer un área de preferencias económicas, compuesta por una Preferencia Arancelaria Regional; por Acuerdos de Alcance Regional y por Acuerdos de Alcance Parcial.

Los Acuerdos Regionales son aquellos en que participan todos los países miembros de la Asociación. Los Parciales, son los que se pactan entre dos o más países, sin llegar al total de los miembros de la Asociación. En este último caso, los derechos y obligaciones sólo rigen entre los países participantes.

Para disfrutar de las preferencias arancelarias pactadas en los acuerdos de ALADI, los productos tendrán que ser originarios del país o países beneficiarios de las concesiones y en su elaboración, en términos generales, no podrán incluirse materiales originarios de terceros países que excedan el 50% del valor

¹⁷. ibid

de exportación de los respectivos productos. El Régimen General de Origen de ALADI, está definido por la Resolución 252 del Comité de Representantes.

La ALADI cuenta con un mecanismo de salvaguardias, mediante el cual los países miembros podrán suspender, en forma transitoria y no discriminatoria, las preferencias pactadas en los acuerdos, a fin de atender afectaciones graves en sus producciones nacionales. El Régimen de Salvaguardias está contenido en la Resolución 70 del Comité de Representantes.

• **Acuerdos suscritos en la ALADI.** Con base en los mecanismos de negociación del Tratado de Montevideo 1980, los países de la ALADI han suscrito los siguientes Acuerdos Regionales:

- Acuerdos Regionales Nos. 1, 2 y 3, relativos a las Nóminas de Apertura de Mercados en favor de Bolivia, Ecuador y Paraguay, respectivamente. Mediante estos acuerdos, los demás países de ALADI otorgan a esos países preferencias arancelarias de 100% y sin reciprocidad, para una nómina limitada de productos.

- Acuerdo Regional No. 4, sobre la Preferencia Arancelaria Regional (PAR). A través de este mecanismo, los países se otorgan una preferencia básica de 20% para el universo arancelario, con algunas excepciones. El monto de la preferencia y las excepciones se incrementa o reduce, en función inversa del grado de desarrollo de los países.

- Acuerdo de Cooperación e Intercambio de Bienes en las Áreas Cultural, Educacional y Científica, a través del cual los países de ALADI se otorgan, en forma recíproca, preferencias arancelarias de 100% para libros, música impresa, cuadros, grabados y otros productos del sector.

Por lo que se refiere a los Acuerdos de Alcance Parcial, todos los países de la ALADI han negociado acuerdos bilaterales o plurilaterales, en los que han convenido preferencias arancelarias y la eliminación de algunas restricciones no arancelarias para grupos de productos, cualitativamente distintos.

En la concertación de estos acuerdos se ha seguido la negociación producto por producto, lo cual ha dado como resultado acuerdos limitados, que no han permitido avanzar significativamente en la liberalización comercial entre los países miembros.

Algunos de los países de la Asociación han negociado Acuerdos de Alcance Parcial de tipo sectorial, en los que se otorgan preferencias arancelarias y no arancelarias para algunos productos correspondientes a sectores industriales claramente diferenciados.

Con base en el Artículo 25 del Tratado de Montevideo 1980, varios países de la ALADI han negociado Acuerdos de Alcance Parcial con los países centroamericanos y algunos del Caribe en los que, de igual manera, se pactan preferencias arancelarias y no arancelarias para algunos productos de interés de las Partes. Las preferencias que otorgan los países miembros de ALADI en este tipo de acuerdos, por disposiciones de La Asociación, son extendidas a favor de los países de menor desarrollo económico relativo (Bolivia, Ecuador y Paraguay), sin necesidad de que estos países participen en esos acuerdos.

Como país miembro de la ALADI, México participa en:
Tratado de Montevideo 1980
Régimen General de Origen
Régimen General de Salvaguardias

8.3.1.4 A. Acuerdos Regionales. Preferencia arancelaria regional (PAR), suscrito el 20 de julio de 1990. México otorga a Argentina y Brasil una preferencia de 20% sobre el nivel de gravámenes aplicable a terceros países; 28% para Cuba, 40% para Ecuador, en su calidad de país de menor desarrollo económico relativo y 48% para Paraguay, por ser país de menor desarrollo y mediterráneo.

En contrapartida, México recibe un 20% de preferencia arancelaria por parte de Argentina y Brasil; 12% de Cuba y 8% de Ecuador y Paraguay.

Estas preferencias se aplican a todos los productos de las correspondientes tarifas arancelarias, con las siguientes excepciones: 480 fracciones, en el caso de Argentina, Brasil y México; 960 de Cuba y 1,920 de Ecuador y Paraguay.

Nóminas de apertura de mercados. México, al igual que los demás países miembros de la Asociación, otorga liberación total para la importación de un pequeño número de productos a favor de los países de menor desarrollo económico relativo, sin recibir ninguna compensación.

Acuerdo de Cooperación e Intercambio de Bienes en las Áreas Cultural, Educacional y Científica. México, al igual que los demás países de ALADI, otorga la exención del impuesto de importación a productos como libros, música impresa, cuadros, grabados y otros productos del sector.

8.3.1.5 B. Acuerdos de Alcance Parcial. México tiene suscritos acuerdos bilaterales con cada uno de los demás países miembros de ALADI. En ellos, se otorgan y reciben preferencias arancelarias y no arancelarias para un limitado grupo de productos de varios sectores. En el caso del acuerdo con Uruguay, se involucran preferencias para una gran parte del universo arancelario. Este Acuerdo quedará sin efecto al entrar en vigor el TLC entre México y Uruguay

suscrito entre los Presidentes de ambos países el 15 de noviembre de 2003. Con Bolivia, Chile, Colombia y Venezuela, se han suscrito tratados de libre comercio. Con base en el artículo 25 del Tratado, que autoriza a los países miembros de ALADI para celebrar Acuerdos de Alcance Parcial con otros países latinoamericanos, siempre y cuando las concesiones que se otorguen se extiendan a los países de menor desarrollo económico de la Asociación, México tiene un acuerdo de este tipo con Panamá. En él, se otorgan concesiones arancelarias para un pequeño grupo de productos de interés de ese país, sin recibir compensación.

8.3.1.6 Comunidad Andina (CAN). Acuerdo de Complementación Económica suscrito entre los Gobiernos de la República Argentina, de la República Federativa de Brasil, de la República del Paraguay y de la República del Uruguay - Estados Partes del Mercosur y los Gobiernos de la República de Colombia, de la República del Ecuador y de la República Bolivariana de Venezuela Países Miembros de la Comunidad Andina.

Los Gobiernos de la República Argentina, de la República Federativa del Brasil, de la República del Paraguay y de la República Oriental del Uruguay, Estados Partes del MERCOSUR y los Gobiernos de la República de Colombia, de la República del Ecuador y de la República Bolivariana de Venezuela, Países Miembros de la Comunidad Andina serán denominados "Partes Signatarias". A los efectos del presente Acuerdo, las "Partes Contratantes" son, de una parte el MERCOSUR y de la otra parte los Países Miembros de la Comunidad Andina que suscriben el Acuerdo.

•**Considerando:** Que es necesario fortalecer el proceso de integración de América Latina, a fin de alcanzar los objetivos previstos en el Tratado de Montevideo de 1980, mediante la concertación de acuerdos abiertos a la participación de los demás países miembros de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) que permitan la conformación de un espacio económico ampliado; que es conveniente ofrecer a los agentes económicos reglas claras, previsibles para el desarrollo del comercio y la inversión, para propiciar de esta manera, una participación más activa de los mismos en las relaciones económicas y comerciales entre los Estados Partes del MERCOSUR y los Países Miembros de la Comunidad Andina; que el 17 de diciembre de 1996 se suscribió el Acuerdo de Complementación Económica N° 36, mediante el cual se establece una Zona de Libre Comercio entre la República de Bolivia y el MERCOSUR; Que el 25 de agosto de 2003 se suscribió el Acuerdo de Complementación Económica N° 58, mediante el cual se establece una Zona de Libre Comercio entre la República del Perú y el MERCOSUR; que la conformación de áreas de libre comercio en América Latina constituye un medio relevante para aproximar los esquemas de integración existentes; que la integración económica regional es uno de los instrumentos esenciales para que los países de América Latina

avancen en su desarrollo económico y social, asegurando una mejor calidad de vida para sus pueblos; que el 16 de abril de 1998 se suscribió un Acuerdo Marco entre la Comunidad Andina y el MERCOSUR que dispone la negociación de una Zona de Libre Comercio entre las Partes.

Que el 6 de diciembre de 2002 se suscribió el Acuerdo de Complementación Económica N° 56, entre la Comunidad Andina y el MERCOSUR que establece la conformación de un Área de Libre Comercio cuya negociación deberá estar concluida antes del 31 de diciembre de 2003; que la vigencia de las instituciones democráticas constituye un elemento esencial para el desarrollo del proceso de integración regional; que los Estados Partes del MERCOSUR, a través de la suscripción del Tratado de Asunción de 1991 y los países andinos a través de la suscripción del Acuerdo de Cartagena de 1969, han dado un paso significativo hacia la consecución de los objetivos de integración latinoamericana.

Que el Acuerdo de Marrakech, por el que se establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), constituye el marco de derechos y obligaciones al que se ajustarán las políticas comerciales y los compromisos del presente Acuerdo. Que las Partes promueven la libre competencia y rechazan el ejercicio de prácticas restrictivas de ella.

Que el proceso de integración debe abarcar aspectos relativos al desarrollo y a la plena utilización de la infraestructura física.

Objetivos:

- Establecer el marco jurídico e institucional de cooperación e integración económica y física que contribuya a la creación de un espacio económico ampliado que tienda a facilitar la libre circulación de bienes, servicios y la plena utilización de los factores productivos, en condiciones de competencia entre las Partes Contratantes.
- Formar un área de libre comercio entre las Partes Contratantes mediante la expansión y diversificación del intercambio comercial, la eliminación de las restricciones arancelarias y de las no-arancelarias que afecten al comercio recíproco.
- Alcanzar el desarrollo armónico en la región, tomando en consideración las asimetrías derivadas de los diferentes niveles de desarrollo económico de las Partes Signatarias.
- Promover el desarrollo y la utilización de la infraestructura física, con especial énfasis en el establecimiento de corredores de integración que permita la

disminución de costos y la generación de ventajas competitivas en el comercio regional recíproco y con terceros países fuera de la región.

- Promover e impulsar las inversiones entre los agentes económicos de las Partes Signatarias.
- Promover la complementación y cooperación económica, energética, científica y tecnológica.
- Promover consultas, cuando corresponda, en las negociaciones comerciales que se efectúen con terceros países y agrupaciones de países extra regional

8.3.1.6 El Mercado Común del Sur (Mercosur). El Mercosur es un acuerdo subregional de integración de carácter intergubernamental celebrado en el marco de ALADI, cuyo objetivo es la constitución de un Mercado Común y que en la actualidad ha alcanzado el grado de una unión aduanera imperfecta.

El Mercosur nace como consecuencia del Tratado de Asunción celebrado el 26 marzo de 1991. En ese acuerdo internacional, suscripto por los mandatarios de Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay, no se creó un Mercado Común sino que se definió el objetivo de hacerlo.

Los Estados Partes establecieron plazos, mecanismos e instrumentos tendientes a su conformación. El tiempo necesario para la creación del Mercado Común del Sur, computable entre la firma del tratado y el 31 de diciembre de 1994, fue el denominado periodo de transición del Mercosur.

El Tratado de Asunción, reafirmó los compromisos del Acta de Integración Argentina-Brasileña de 1985 y expresó en sus considerandos que la ampliación de las actuales dimensiones de los mercados nacionales, constituye la condición fundamental para acelerar los procesos de desarrollo económico con justicia social que se habían planteado previamente en el Acuerdo firmado entre Alfonsín (Argentina) y Sarney (Brasil).

La conformación de un mercado subregional ampliado si bien tuvo en miras el incremento del comercio intrarregional no dejó de poner énfasis en la integración productiva o el incremento de las inversiones derivadas de la multiplicación de los potenciales consumidores.

• **El Tratado de Asunción.** El Tratado, técnicamente creó tres conjuntos de elementos. En primer término definió el objetivo de crear un Mercado Común estableciendo para ello instrumentos y mecanismos adecuados a tal fin. En

segundo lugar estableció una mecánica de administración y por último definió las relaciones con los demás países miembros de ALADI.

El Tratado estableció como objetivo la creación de un Mercado Común. La propia norma se encargó de definir su alcance al expresar:

Este Mercado Común implica:

La libre circulación de bienes, servicios y factores productivos entre los países, a través, entre otros, de la eliminación de los derechos aduaneros y restricciones no arancelarias a la circulación de mercaderías y de cualquier medida equivalente, el establecimiento de un arancel externo común y la adopción de una política comercial común en relación a terceros Estados y la coordinación de posiciones en foros económico-comerciales regionales internacionales.

La coordinación de políticas macro-económicas y sectoriales entre los Estados Partes: de comercio exterior, agrícola, industrial, fiscal, monetario, cambiario y de capitales, de servicios, aduanera, de transportes y comunicaciones y otras que se acuerden, a fin de asegurar las condiciones adecuadas de competencia entre los Estados Parte.

El compromiso de los Estados Parte de armonizar sus legislaciones en las áreas pertinentes, para lograr el fortalecimiento del proceso de integración.

8.3.1.8 Área de Libre Comercio de las Américas (ALCA). El Área de Libre Comercio de las Américas (ALCA) es un proceso de integración regional en el que participan 34 países del continente americano, cuyo propósito es eliminar progresivamente las barreras al comercio, servicios e inversión.

• **Antecedentes del ALCA.** En la primera Cumbre de las Américas, celebrada en Miami en diciembre de 1994, los Jefes de Estado y de Gobierno de 34 países del Continente Americano acordaron el establecimiento del ALCA en donde se eliminaría, progresivamente, las barreras al comercio y a la inversión. A la fecha se han celebrado dos Cumbres más: una en Santiago de Chile, en abril de 1998 y la otra en Quebec en abril de 2001, en las que se han tratado temas agrupados en los cinco rubros siguientes:

- La promoción de la prosperidad mediante la integración económica y el libre comercio.
- La preservación y el fortalecimiento de la comunidad de democracias de las Américas.
- La erradicación de la pobreza y la discriminación en el hemisferio.

- La garantía del desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente para las generaciones futuras.
- Justicia, responsabilidad social de las empresas, transportes, trabajo y empleo, migración y pueblos indígenas.

Objetivos:

- Promover la prosperidad a través de la creciente integración económica y el libre comercio.
- Facilitar la integración de las economías más pequeñas.
- Procurar que las políticas ambientales y de liberalización comercial se apoyen mutuamente.
- Asegurar, de conformidad con las respectivas leyes y reglamentos de cada país, la observancia y promoción de los derechos laborales.

Principios Generales:

- La congruencia con las reglas y disciplinas de la OMC y la incorporación de mejoras respecto de las reglas y disciplinas de esa organización, cuando ello sea posible y apropiado.
- La coexistencia con acuerdos bilaterales y subregionales, en la medida que los derechos y obligaciones bajo tales acuerdos no estén cubiertos o excedan los derechos y obligaciones del acuerdo del ALCA.
- La conducción de las negociaciones de una manera transparente para asegurar ventajas mutuas y mayores beneficios para todos los participantes del ALCA.
- El consenso en la toma de decisiones.
- El lograr un compromiso único como resultado del proceso de negociaciones del ALCA.
- La adopción común de obligaciones y derechos.
- La atención a las necesidades, condiciones económicas y oportunidades de las economías más pequeñas.
- La negociación y aceptación de las obligaciones individualmente o como miembros de un grupo de integración subregional.
- La compatibilidad de leyes, reglamentos, y procedimientos administrativos nacionales con las obligaciones del acuerdo del ALCA.

Para llevar a cabo las negociaciones se ha establecido:

- Un órgano rector a nivel ministerial, cuyos acuerdos se plasman en Declaraciones.
- Un Comité de Negociaciones Comerciales (CNC), a nivel viceministerial, que orienta los trabajos técnicos de los grupos de negociación y tiene poder de decisión sobre la estructura general del acuerdo y otros temas institucionales.

- Nueve grupos de negociación para los temas relativos a: acceso a mercados; agricultura; subsidios, antidumping y derechos compensatorios; inversión; servicios; compras del sector público; derechos de propiedad intelectual; política de competencia y solución de controversias.
- Tres comités: el de representantes gubernamentales sobre la participación de la sociedad civil, el conjunto de expertos del gobierno y del sector privado sobre comercio electrónico, y el técnico de asuntos institucionales.
- Un subcomité de presupuesto y administración.
- Un grupo consultivo sobre economías más pequeñas.
- Dos grupos ad hoc, uno de expertos sobre facilitación de negocios y otro sobre reglas de origen.

El ALCA es el proyecto de integración comercial más ambicioso hasta ahora emprendido en el Continente Americano. México, además de ser anfitrión de la fase final del proceso de negociación del ALCA, participa activamente en él sin menoscabo de sus esfuerzos en otros ámbitos comerciales, incluido el multilateral.

8.3.1.6 Evolución de la logística. Hoy en día el tema de la logística es un asunto tan primordial que las empresas crean áreas específicas para su tratamiento, se ha desarrollado a través del tiempo y es en la actualidad un aspecto fundamental en la constante lucha por ser una empresa de clase mundial. Inicialmente, la logística era solamente, tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible actualmente éstas actividades aparentemente sencillas han sido redefinidas y ahora son todo un proceso. La logística tiene muchos significativos, entre ellos, es la encargada de la distribución eficiente de los productos de una determinada empresa con un menor costo y un excelente servicio al cliente.

Los orígenes de la logística se remontan a la necesidad de aplicarse al ejército y fuerza naval de los Estados Unidos relacionada con la adquisición y abastecimiento de materiales requeridos para cumplir una misión aplicada a la actividad empresarial, se remontan a la década de los cincuenta. Una vez concluida la segunda guerra mundial, la demanda creció en los países industrializados y la capacidad de distribución era inferior a la demanda y producción, Inicialmente, el departamento de distribución controlaba el almacenamiento, el transporte y en parte el manejo de pedidos, es decir se ocasiono la difusión de los productos de los departamentos de mercadeo, que optaron por vender cualquier artículo en cualquier lugar, y los canales de distribución comenzaron hacer obsoletos. Por tanto la alta gerencia, consiente que la distribución física tenía que ser eficiente y representar rentabilidad en lugar de gastos, comenzó a probar modificaciones sustanciales en los sistemas de distribución y esta comenzó a tener identidad propia dentro de la estructura de la organización.

8.3.2. Matriz de evolución del factor interno y externo MEFI-MEFE¹⁸

8.3.2.1 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI). Para mayor comprensión se menciona el procedimiento para la construcción de la matriz de evolución del factor interno así:

1. Identificar las fortalezas y debilidades claves de la organización
2. Asignar una ponderación entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se considere que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos debe sumar 1.0
3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación =1), una debilidad menor (calificación =2), una fortaleza menor (calificación =3) o una fortaleza mayor (calificación =4).
4. Multiplique el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.
5. Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz MEFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan que las organizaciones son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerte. La matriz MEFI debe incluir entre diez y veinte factores clave. La cantidad de factores no incluye en la escala de los totales ponderados porque los pesos siempre suman 1.0

¹⁸ Ogliastri Enrique. Manual de Planeación Estratégica. Tercer Mundo Editores. Ediciones Unidades. Séptima Edición. Septiembre 1992. p. 31.

- Aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) del warehousing de mercancías de la Empresa Transporte Internacional de carga TIC S.A

Cuadro 1. matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI

FACTORES INTERNOS CLAVE	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
No se delega correctamente el trabajo	0.06	2	0,12
Capacidad de la empresa para adelantar las alianzas estratégicas	0.07	4	0,28
TIC Compite con empresas de carácter nacional	0.08	1	0.08
No cuenta con un almacenaje especializado	0.06	1	0.06
División de trabajo	0.05	3	0,15
No hay capacitación	0.06	2	0,12
Personal no motivado	0.06	2	0,12
Oportunidad de crecimiento	0.06	4	0,24
Amplitud de espacio para bodegaje	0.03	4	0,12
Diversidad de mercancías para almacenaje	0.04	3	0,12
Personal con experiencia	0.05	3	0,15
No son eficientes las políticas de control de inventarios.	0.07	2	0,14
No se tiene estrategias de retención de clientes	0.04	1	0,04
No se actualizan con regularidad los sistemas de información	0.06	1	0,06
Mejorar la recepción de mercancías	0.06	2	0,12
No se maneja tarifas fijas en el almacenaje	0.02	2	0,04
Falta de inversión en tecnología	0.04	1	0,04
TOTAL	1.0		2

Como se puede observar en la Matriz MEFI del warehousing de mercancías de la Empresa Transporte Internacional de carga TIC S.A se obtuvo una ponderación de 2 lo que indica que es una empresa con una posición débil en lo interno, por cuanto su resultado es por debajo de 2,5 Sin embargo posee algunos aspectos que necesita ser mejorados.

8.3.2.2 Matriz de Evaluación de Factores externos (MEFE). Al igual que la construcción de la matriz MEFI, se procede a mencionar las etapas para la elaboración de la matriz MEFE así:

Procedimiento de elaboración:

1. Hacer una lista de amenazas y oportunidades claves en la organización.
 2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.
 3. calificar las variables según.
1(amenaza importante), 2(amenaza menor), 3(oportunidad menor), 4(oportunidad importante)
 4. Multiplique la columna de la ponderación por la columna de la clasificación para obtener un resultado ponderado para cada columna.
 5. sumar los resultados ponderados para cada variable con el fin de determinar el resultado total ponderado para una organización
- Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz MEFE, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su industria. En otras palabras, las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas. Un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

• **Matriz de Evaluación de Factores externos (MEFE) del warehousing de mercancías de la Empresa Transporte Internacional de carga TIC S.A**

Cuadro 2. Matriz de Evaluación de Factores externos MEFE

FACTORES EXTERNOS CLAVE	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Ampliaciones constantes de otras almacenadoras	0.08	2	0.16
Constantes reevaluaciones	0.09	2	0.18
Débil cultura exportadora de América latina.	0.08	3	0.24
Inestabilidad económica	0.08	2	0.16
Informalidad de empresa que prestan el servicio de bodegaje	0.07	4	0.28
Competidores con tarifas más económicos	0.06	2	0.12
Bajo grado de satisfacción del cliente	0.06	4	0.24
Importancia de la gestión logística en las empresas	0.04	3	0.12
La logística del almacenamiento de mercancías como factor de cadena de valor y diferenciación competitiva	0.08	4	0.32
Buenas relaciones con clientes	0.07	3	0.21
Monopolio de grandes empresas	0.05	1	0.05
Rapidez, flexibilidad, y eficiencia del servicio	0.07	3	0.21
Acuerdos binacionales con Ecuador y Venezuela	0.06	1	0.06
El TLC como una oportunidad comercial de negocio y crecimiento para los productos colombianos	0.05	3	0.15
Eliminación de barreras al comercio	0.08	4	0.32
Tipo de cambio	0.06	1	0.06
Falta de publicidad	0.07	2	0.14
TOTAL	1.0		3.02

Como se puede observa en la Matriz MEFE del warehousing de mercancías de la Empresa Transporte Internacional de carga TIC S.A La suma de los resultados ponderados, es de 3.02 está por encima de 2.5 lo que indica que la situación externa es favorable. En otras palabras, las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas.

8.3.2.3 Matriz DOFA¹⁹

Es un instrumento de ajuste importante que ayuda a los gerentes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de fuerzas y debilidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fuerzas y amenazas, estrategias de debilidades y amenazas. Observar los factores internos y externos clave requiere juicios sólidos, además de que no existe una serie mejor de adaptaciones. La matriz DOFA se lleva a cabo en los ocho pasos siguientes:

1. Hacer una lista de las oportunidades externas clave de la empresa.
2. Hacer una lista de las amenazas externas clave de la empresa.
3. Hacer una lista de las fuerzas internas clave de la empresa.
4. Hacer una lista de las debilidades internas clave de la empresa.
5. Adecuar las fuerzas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en la celda adecuada.
- 6 Adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes en la celda adecuada.
7. Adecuar las fuerzas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes en la celda adecuada.
8. Adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes en la celda adecuada.

- **Matriz DOFA del warehousing de mercancías de la Empresa Transporte Internacional de Carga TIC S.A**

¹⁹ .ibíd.

Cuadro 3. Matriz DOFA

<p>FORTALEZAS DEBILIDADES</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de la empresa para adelantar las alianzas estratégicas -Oportunidad de crecimiento - Amplitud de espacio para bodegaje - Diversidad de mercancías para almacenaje - Personal con experiencia - TIC Compite con empresas de carácter nacional 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -No se delega correctamente el trabajo - No cuenta con un almacenaje especializado - No hay capacitación -No son eficientes las políticas de control de inventarios - No se tiene estrategias de retención de clientes - No se actualizan con regularidad los sistemas de información
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS FO</p>	<p>ESTRATEGIA DO</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la logística de almacenamiento de mercancías como un factor de cadena de valor y diferenciación competitiva de la empresa para adelantar las alianzas estratégicas - Utilizar las buenas relaciones con los clientes para generar Oportunidad de crecimiento - Amplitud de espacio para bodegaje lo cual nos genera rapidez, flexibilidad y eficiencia del servicio - La creación de los acuerdos con Ecuador y Venezuela hace que haya diversidad de mercancías para almacenaje - El TLC como una oportunidad comercial de negocio y crecimiento para los productos colombianos hace que el personal de la empresa se prepare para grandes desafíos y gane experiencia. 	<p>Estructurar el departamento de mercadeo y de servicios y delega correctamente el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Implementar nuevos sistemas de almacenaje confiables y seguros y rediseñar las políticas de control de inventarios -Promover capacitaciones a empleados y incentivar a los clientes como estrategias de retención. - Actualizar los sistemas de información con las últimas tecnologías del mercado
<p>AMENAZAS</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p>
<p>Ampliaciones constantes de otras almacenadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Débil cultura exportadora de América latina. - Informalidad de empresa que prestan el servicio de bodegaje . Competidores con tarifas más económicos - Monopolio de grandes empresas - Falta de publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar alianzas estratégicas para poder contrarrestar a los grande competidores -Promover una cultura exportadora para que haya mayor crecimiento -Dar a conocer la amplitud de espacio para bodegaje para contrarrestar la informalidad de empresas que prestan el servicio de bodegaje. - Utilizar diversidad de mercancías para almacenaje para poder competir con los grandes monopolios - Promover sistemas de publicidad eficientes y oportunos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aumentar la Comunicación interna -Implementar almacenaje especializado con el fin de brindar un mejor servicio a los clientes -Rediseñar las estrategias de atención al cliente para poder contrarrestar la competencia Estructurar el sistema de inventarios de una manera eficiente y dinámico -Realizar un sistema de marketing uno a uno para contrarrestar a los monopolios

9 DETERMINAR QUE TIPOS DE MERCANCÍAS SE ALMACENAN

9.1 DEFINICIÓN DE MERCANCÍA

Una mercancía es todo "aquello que se puede vender o comprar", es susceptible de ser transportado, clasificado en la nomenclatura arancelaria y sujeto a control aduanero, en el concepto de mercancía implica que esta es intercambiable, usualmente el término se aplica a bienes económicos. Es importante señalar que el concepto mercancía no se refiere sólo a aquello que se entrega, sino también al momento en que se entrega y al lugar donde se recibe²⁰.

Las mercancías en un proceso de exportación como de importación adoptan el nombre de carga debido a que toda mercancías tienen unas características específicas lo cual las hace más fácil su clasificación y su estandarización internacionalmente, La carga es la mercancía que requiere ser movilizadafísicamente por cualquier modo de transporte. Además, ésta debe estar protegida por un embalaje para facilitar su manejo

9.2 TIPOS DE CARGA

Existe una gran diversidad de productos susceptibles a ser transportados y comercializados; para garantizar un manejo adecuado, la carga ha tenido que clasificarse²¹.

9.2.1 Carga General. Es aquella que se presenta en estado sólido, líquido o gaseoso, y que estando embalada o sin embalar, puede ser tratada como unidad. Los productos que se clasifican como carga general deben cumplir con ciertos requisitos: no representar un riesgo para la salud, no atentar contra la seguridad de quienes los manejan y del medio ambiente, así como no contar con un tiempo definido de vida.

La carga general se transporta en embalajes cuya forma, peso y dimensiones, se ajustan a las características propias de ésta. Algunas mercancías de este tipo son: computadoras, zapatos, artículos de piel, ropa, telas, manufacturas en general, etc. De igual forma, la carga general se puede subclasificar en:

- Carga General Fraccionada: consiste en bienes sueltos o individuales como: paquetes, sacos y cajas, entre otros.

²⁰ .ibíd.

²¹ .ibíd.

- Carga General Unitarizada: está compuesta de artículos individuales agrupados en unidades como pallets o contenedores.

9.2.2 Carga a Granel. Es el conjunto de productos que son transportados a grandes cantidades, cuyo único recipiente es el vehículo de transporte. Esta carga es usualmente depositada o vertida con una pala, balde o cangilón en ferrocarriles, camiones o buques. La carga a granel se divide en:

- Granel Sólido: en esta clasificación entran los granos, los fertilizantes el carbón, el mineral de hierro, la madera, el cemento, la bauxita, la sal, etc. Su manejo es a través de tolvas principalmente o en contacto con el buque.
- Granel Líquido: es la carga que se encuentra en estado líquido o gaseoso, dicha condición hace que su transportación sea, por ejemplo, en vehículos tanque de por lo menos 1000 galones, pipas y contenedores cilíndricos para su carga y descarga. Entre los productos considerados como granel líquido se encuentran: petróleo, gas natural licuado, gasolina, químicos y alimentos líquidos (aceite vegetal, aceite de cocina, entre otros).

9.2.3 Carga Peligrosa: Mercancías peligrosas son cargas que por su naturaleza y peligrosidad requieren de un manipuleo adecuado y tomando las precauciones necesarias debido a que las mismas ponen en riesgo la vida humana y la instalación o lugar donde se trabajan. Puede causar enfermedades, dependiendo de gases tóxicos, venenosos y hasta incluso puede causar explosión.

Por lo tanto a cada uno de ellas determina las normas de seguridad que se deben disponer para su embalaje, transporte y manipuleo. Cada embalaje o receptáculo que contenga alguna clase de carga peligrosa, debe tener adherido una etiqueta de forma romboidal, de dimensiones proporcionadas al tamaño del bulto, la etiqueta propiamente tal tiene un color característico de la clase en donde además figura el número de clase y un logotipo que indique o ilustre respecto a su peligrosidad sin perjuicio de tener escrita la palabra como por ejemplo, explosivo, corrosivo, etc., según el contenido. Dependiendo de su grado de peligrosidad, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) la clasifica en nueve tipos:

1. Explosivos
2. Gases
3. Líquidos inflamables
4. Sólidos inflamables
5. Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos
6. Sustancias tóxicas y sustancias infecciosas
7. Material radiactivo

- 8. Sustancias corrosivas
- 9. Sustancias y objetos peligrosos varios

9.3.4 Carga perecedera. Por su condición natural pueden sufrir demérito sensible con relación a su calidad comercial y a su costo.

9.3.5 Carga consolidada. Es la conjunción de varios lotes de mercancías dispersas, con el objeto de formar uno solo (lote consolidado).

9.3.6 Carga unitarizada. Es la agrupación de artículos individuales en unidades, con o sin envoltura, en una tarima para ser cargados y transportados en cualquier modo de transporte.

9.3.7 Otros tipos de Carga. Automotriz: carga enfocada a la industria automotriz y proveedores de transporte.

- Maquinaria pesada: carga que consiste en equipo pesado, empleado generalmente por la industria de la construcción.
- Refrigerados: carga que necesita cierta temperatura durante su transportación, como los artículos perecederos, productos farmacéuticos, etc.

- Valores: carga cuya característica distintiva es su alto valor monetario, tal es el caso de joyas, obras de arte, dinero, etc.

9.4 ALMACEN DE MERCANCIAS

Un almacén es un lugar o espacio físico para recibir, guardar y conservar existencias de forma ordenada y eficiente. El almacenamiento tiene una función clave en la gestión logística empresarial, cual es adecuar el ritmo en los procesos de compras y abastecimiento, producción, distribución y consumo de la forma más eficiente posible. Se deben almacenar los materiales que por su forma, volumen, valor, actividad de entrega y salida lo requiera. En los almacenes modernos las mercancías se reciben, se clasifican, se depositan por determinado tiempo y son usados por fabricantes, importadores, exportadores, comerciales, transportistas, clientes, etc²².

²² BIBLIOTECA VIRTUAL, Wikipedia, Mercancías, Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Mercanc%C3%ADa>, (citado el 8 de abril de 2012)

9.4.1 Tipos de productos almacenados. En un almacén se depositan las materias primas, el producto terminado a la espera de ser transferido al siguiente eslabón de la cadena de suministro. Se pueden también encontrar embalajes, piezas de recambio, piezas de mantenimiento, según decisiones de la empresa se almacenan ordenadamente los materiales, se despachan y reciben. También incluyen patios de almacenamiento, zonas de cargue y descargue.

Sirve como centro regulador del flujo de mercancías entre la disponibilidad y la necesidad de fabricantes, comerciantes y consumidores.²³.

El concepto de almacén ha ido variando a lo largo de los años, ampliando su ámbito de responsabilidad dentro de las funciones logísticas que trata de la recepción de almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, así como el ámbito de responsabilidad del área del almacenamiento nace en la recepción del elemento físico en las propias instalaciones y se extiende al mantenimiento {proceso, transporte o consumo guardando evidencia de ello.

La gestión de almacenamiento se sitúa en el mapa de procesos logísticos entre la gestión de existencias, el proceso de gestión de pedidos y distribución. La propia evolución de la logística ha provocado el solapamiento de funciones y responsabilidades, llegando a la confusión, principalmente entre gestión de inventarios y gestión de almacenes.

El mismo origen de la existencia de un almacén fundamentalmente, la necesidad de mantener inventarios marca el límite entre la gestión de existencias y la gestión de almacenes del mismo modo la gestión de almacenes ve finalizada su función cuando los objetos almacenados pasan hacer pedidos A partir de ahí, el ámbito de responsabilidad se traslada al proceso de gestión de pedidos y distribución.

La primera razón de ser de un almacén nace de la natural imposibilidad práctica de reducir a cero el lapso de tiempo entre preparación para consumo de un elemento material y el acto en si del consumo, bien por pura imposibilidad de ajustar oferta con demanda, bien por las características del producto (percederos inflamables)

Este fundamento no acata el origen y destino del elemento almacenado por ella, es aplicable tanto a necesidades externas de consumo cliente como necesidades internas entre proceso o áreas

Existen razones puramente financieras que dan sentido al uso de almacenes por parte de una empresa puede salir más rentable aprovisionamientos en grandes

²³ BIBLIOTECA VIRTUAL, pwc, Creatividad e innovación para el cambio, disponible en: www.Pricewaterhausecoopers.com,(Citado el 6 de abril de 2012)

cantidades para reducir los precios a pesar de necesitar mayor espacio para su almacenamiento o realizar movimientos de materiales en grandes cantidades

Se pueden clasificar los almacenes según su relación con el flujo de producción en los siguientes grupos: Materias primas; Productos intermedios; Productos terminados; Materia auxiliar; preparación de pedidos y distribución:

- Almacenes de Materias Primas: Aquellos que contienen materiales, suministros, envases, etc; que serán posteriormente utilizados en el proceso de transformación para convertirse en producto.
- Almacenes de Productos Intermedios: Aquellos que sirven de colchón entre las distintas fases de obtención de un producto.
- Almacenes de Productos Terminados: Exclusivamente destinados al almacenaje del resultado final del proceso de transformación.
- Almacenes de Materia Auxiliar: Sirve para almacenar repuestos, productos de limpieza, aceites, pinturas, etc. La demanda de estos productos suele ser estocástica.
- Almacenes de preparación de pedidos y distribución: Su objeto es acondicionar el producto terminado y ponerlo a disposición del cliente.

9.4.2 Según el material a almacenar. Almacén para bultos: El objetivo es juntar el material en unidades de transporte y de almacén cada vez mayores para el aprovechamiento pleno de la capacidad de carga de un vehículo para conseguir su transporte económico.

Almacenaje de gráneles: Si es posible, debe estar en las proximidades del lugar de consumo debido a que el transporte es costoso. Hay que hacer transportable y almacenable el material que se puede verter. Su contenido debe poderse medir automáticamente, su extracción regulable y con conexión a un medio de transporte.

Almacenaje de líquidos: Es un material específico de granel pero que pueden ser transportables por cañerías.

Almacenaje de gases: Requieren unas medidas de seguridad especiales que han de ser observadas por la alta presión o la particular inflamabilidad.

9.5 TIPOS DE CARGA QUE SE ALMACENAN EN LA BODEGA DE TIC S.A

Podemos mencionar las mercancías que se almacena en la bodega de TIC S.A son las siguientes:

- Alfombras
- Agendas
- Alarmas
- Calzado
- Cintas
- Comestibles
- Confecciones
- Cuero
- Disfraces
- Elástico
- Envases
- Herrajes
- Herramientas
- Hilos
- Juegos didácticos
- Laminas
- Machetes
- Mármol
- Motores
- Pañales
- Pinturas
- Plantillas
- Plásticos
- Productos Bimbo
- Productos de cocina
- Productos para niños
- Químicos
- Revistas
- Repuestos
- Sillas
- Semillas
- Telas
- Válvulas
- Vidrios

Muchas de estas mercancías tienen un embalaje, es todo aquello que acompaña y protege al producto o conjunto de productos que se exporten, durante todas las operaciones de traslado, transporte y manejo; de manera que dichos productos

lleguen a manos del consignatario sin que se haya deteriorado o hayan sufrido deterioro desde que salieron de las instalaciones en que se realizó la producción o acondicionamiento.

El embalaje debe adecuarse a las penalidades que vaya a sufrir el producto hasta el mercado de utilización y por ello debe pensarse siempre en:

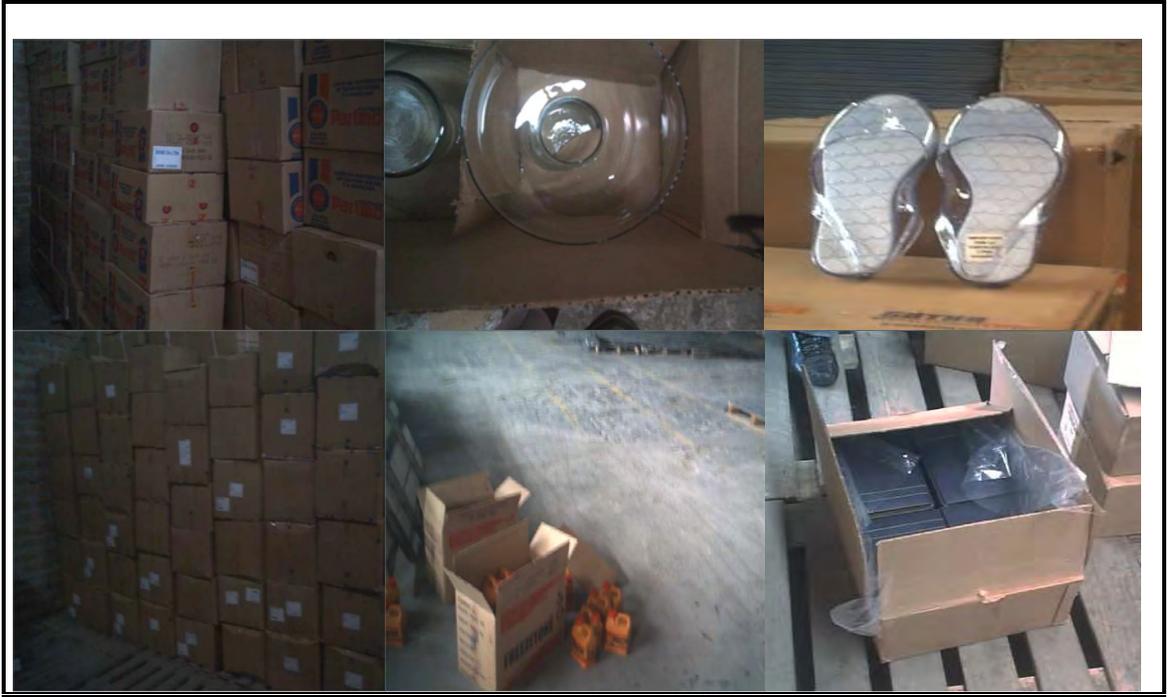
1. Términos de recorrido total del transporte en que se vaya a realizar,
2. El apilamiento al que deberá estar sometido en camiones, bodegas o almacenes.
3. La manera en que será cargado, descargado y manipulado (ganchos, atarrayas, plataformas, montacargas, grúas, altura desde que será soltado al terminal o al lugar de estiba).
4. Los climas de condiciones de humedad a los que será sometido, tanto en el país de destino como en el de utilización, y lluvias que deberá soportar.
5. Las revisiones aduaneras (con las consiguientes aperturas y cierres del embalaje) a los que se verá sometido.
6. Las posiciones en las que podrá manipularse y estibarse.
7. Los almacenes en los que se ubicará.
8. Los países de transbordo y destino (para el idioma de las marcas).
9. Los medios de transporte que se van a utilizar (el avión precisa de embalajes más livianos).
10. La importancia con los aranceles aduaneros.

La naturaleza del producto deben llevar a decidir en cada caso cuál es el tipo de embalaje y el material a utilizar que resulte más adecuado.

9.6 MATERIALES

9.6.1 Papel y Cartón: son los más utilizados para el embalaje desechable. Su costo es bajo y se puede adaptar fácilmente a las necesidades asociándolo a otros elementos, tales como enrejados de madera, cubierta de plástico, etc. Los cartones más utilizados pueden ser de tipo compacto o de tipo corrugado, de uno, dos ó tres espesores de ondas. Los papeles parafinados, los "kraft" alquitranados, plastificados o reforzados con hojas de aluminio, son muy utilizados para la construcción de bolsas; esta a su vez puede ser multipliegos o no. Y en estos materiales se embalan las siguientes mercancías como son: Químicos, Confecciones, repuestos, plásticos, cintas, hilos, elásticos, productos de cocinas, revistas, agendas, machetes, maquinas, pinturas, calzado, vidrios, juegos didácticos, plantillas, alarmas.

Cuadro 4. Papel y Cartón



FUENTE TIC S.A

9.6.2 Metales. Utilizados en numerosos tipos de embalaje, desde el enorme contenedor, hasta pequeños envases tipo latas de conservas, pasando por un sin fin de cajas metálicas o de otros materiales pero con refuerzos metálicos. Los alambres o varillas de acero se emplean como flejes y para formar atados, refuerzos, enrejados, batidores, etc., en muchas cajas, y en estos materiales encontramos diferentes mercancías como lo son: cajas fuertes, repuestos para carros, motores, químicos, maquinas,

Cuadro 5. Metales



FUENTE TIC S.A

9.6.3 Los bidones: de metales inoxidable y resistentes, se aplican al transporte de productos químicos y líquidos de diversos tipos. Los tambores o cilindros se utilizan para muchos tipos de productos tanto líquidos como secos.

Cuadro 6: bidones



FUENTE TIC S.A

9.6.4 Madera. Utilizadas en los más diversos tamaños y de espesor proporcionado al peso y forma de los productos a contener. Es usada como jaulas (guacales) para embalaje de cartón y plástico y para las plataformas de carga y paletas. Se emplea en cajas, cajones, barriles, bocoyes, y en forma de viruta, para rellenar el interior de los embalajes.

Cuadro 6. Madera



FUENTE TIC S.A

9.6.5 Fibras vegetales. Para el embalaje de muchos productos agrícolas, se emplean sacos confeccionados de yute, sisal y henequén. También el algodón y los trenzados de cáñamo y algodón suelen adaptarse a estos usos, si bien las

fibras de plástico se están generalizando grandemente. Los rellenos a base de paja deben utilizarse con precaución, debido a que muchos países tienen una legislación sanitaria que exige que, cuando se usa paja en los embalajes, se debe exhibir, para ampararla, un certificado de desinfección. En las exportaciones a los Estados Unidos debe excluirse la paja y el heno como materiales de embalaje.

Cuadro 7. Fibras vegetales



FUENTE TIC S.A

9.6.6 Plásticos. Su utilización en el campo del embalaje está desarrollándose muy rápidamente, debido a su consistencia y resistencia a la humedad. Se emplea ya en mayor medida que los metales no férricos (cobre, aluminio, plomo) en el embalaje y en pocos años pasará cuantitativamente al uso de hierro y el acero. Muy próximamente, de seguirse las actuales tendencias, el plástico podrá llegar a sobrepasar la madera, el cartón y el papel, como material de embalaje.

Cuadro 8. Plásticos



FUENTE TIC S.A

10 HACER UNA RESPECTIVA COMPARACIÓN DISTRIBUCIÓN Y SEÑALIZACIÓN DE LA BODEGA

10.1 COMPARACIÓN DE LAS MERCANCIAS ALMACENADA

En la bodega se almacenan diferentes tipos de mercancías, lo más habitual es la carga general.

Esta carga de acuerdo a su cantidad y a la disponibilidad de espacio que tiene la bodega de almacenar los materiales que por su forma volumen, valor, actividad de entrega y salida lo requiera. Se tiene en cuenta la resistencia, estabilidad, facilidad de manipulación del embalaje. Además analizando los aprovechamientos de los espacios, de las áreas especiales de la bodega la Técnicas de almacenamiento que se maneja es en piso, sobre pallet de madera para evitar la humedad y facilitar la manipulación de los montacargas. En esta técnica de almacenaje se tiene en cuenta la resistencia estabilidad y facilidad de manipulación del embalaje, cubrir proteger el material cuando este lo requiera.

Cuadro 9. Comparación de las mercancías

MERCANCIAS	EMBALAJE
Agendas	Cajas
Alfombras	Bultos
Alarmas	Cajas
Calzado	Cajas
Cables	Guacales
Carbón	Unidad, bultos
Cintas	Cajas
Comestibles	Bultos y cajas
Confecciones	Cajas
Cuero	Bultos
Disfraces	Cajas
Elastico	Cajas
Envases	Pallet
Herrajes	Cajas
Herramientas	Cajas
Hilos	Cajas
Juegos didácticos	Cajas
Laminas	Unidades
Libros	Cajas
Machetes	Cajas
Maquinas	Guacales, cajas
Mármol	Guacal
Motores	Unidades
Pañales	Cajas
Pinturas	Cajas
Plantillas	Cajas
Plásticos	Cajas
Productos de cocina	Cajas
Productos para niños	Cajas
Químicos	Pallet, paquetes, bidones, jarras, cajas, bultos
Revistas	Cajas
Repuestos	Cajas
Sillas	Cajas, unidades
Semillas	Cajas, bultos
Tela	Bultos
Válvulas	Guacales
Vidrios	Cajas

Se mencionan y comparan las mercancías, conocer cuál es el medio de embalaje de cada una de ellas.

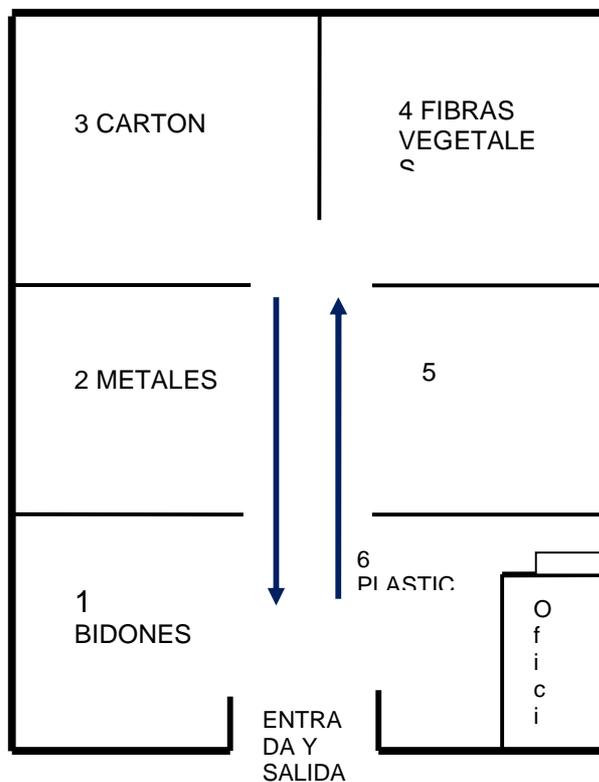
De acuerdo con las mercancías mencionadas anteriormente se observa, que la mayor parte de éstas maneja un embalaje en cajas, pero se conoce que el tiempo de almacenamiento es relativo en muchas ocasiones, miramos que se manejan mercancías unitarias que son de gran volumen y dimensiones por lo cual al hacer esta comparación nos permite darnos cuenta que las mercancías en su gran mayoría requieren todas un espacio considerable para poder llevar a cabo su respectiva ubicación

10.2 DISTRIBUCION DE LA BODEGA TIC S.A

La bodega TIC S.A cuenta con un espacio de 70 mts de fondo por 35 de ancho y 6 mts de alto.

Con una sola entrada y salida de las mercancías de 8 mts para lo cual se hizo la distribución de la bodega en U.

Grafica 2. Distribución de la bodega TIC S.A



ESQUEMA DE LA BODEGA TIC S.A.

Después de mencionar las mercancías almacenadas podemos mirar que usualmente, se almacenan carga general. Por ende se ha hecho la distribución de la bodega de acuerdo al embalaje, por motivo que es más fácil su ubicación de esta forma podemos darles un buen espacio sin tenerlas acumuladas como anteriormente, se estaba manejando, se observa que es más fácil su ubicación, movilidad dentro de la misma, mejor organización. Cabe resaltar que se hizo de esta manera por motivo de que si la hacemos de acuerdo a la carga vamos encontrar tipos de carga que no maneja la bodega como es el caso de mercancías refrigeradas, de valores y peligrosas

El tipo almacenamiento que se maneja en la bodega es sobre piso.

Se ha dividido en 6 áreas incluyendo las oficinas que es de la parte administrativa de la bodega y se maneja un área cuadrada de 15 metros donde va incluido los sanitarios, por lo cual cada división de las mercancías cuenta con un espacio de 18 metros cuadrados de donde cada uno de ellos va a tener subdivisiones de acuerdo a las mercancías que se maneje y al acopio que haya, se ha dividido así:

10.2.1 Bidones: son de metales inoxidables, resistentes, productos químicos y líquidos de diversos tipos. Los tambores o cilindros se utilizan para muchos tipos de productos tanto líquidos como secos, son de diversos tamaños, formas, pesos y gran mayoría de estos por su gran tamaño son descargados y cargados con montacargas, los más pequeños en forma manual. Algunas mercancías que se almacena de este embalaje son: químicos, pegantes, pinturas etc.

Productos envasados en tambores y canecas: Se deben separar en lotes por productos, dejando espacio suficiente entre lotes que permitan un control y manipulación segura. Los tambores o canecas se pueden almacenar horizontal o verticalmente, teniendo en cuenta el producto envasado y la capacidad de soporte de los tambores de la base. Se debe realizar inspecciones periódicas para detectar las fugas que pueden presentar, riesgos de incendio, explosión y contaminación²⁴.

10.2.2 Metales. Utilizados en numerosos tipos de embalaje, envases tipo latas de conservas, pasando por un sin fin de cajas metálicas muchos de estos embalajes encontramos cajas fuertes, pequeños contenedores que en su interior transportan mercancías, como partes de maquinarias con todos sus repuestos y partes, motores, partes de oficinas, enrejados portones, ventanas etc. Su cargue y

²⁴ .ibid

descargue se hace en su mayor parte en montacargas por su gran peso por lo general.

10.2.3 Cartón. son los más utilizados dentro del almacenamiento de mercancías dentro de la bodega por su costo es bajo y se puede adaptar fácilmente a las necesidades asociándolo a otros elementos, tales como enrejados de madera, cubierta de plástico, etc. En este embalaje encontramos que la mayor cantidad de mercancías que se almacenan de todo tipo frágil como vidriería, zapatos, libros, juguetes, disfraces, comestibles etc. por lo cual dentro de este lugar que se ha asignado para el almacenamiento de distinta carga se hace una subdivisión para mejorar el proceso de recepción de mercancías y tener un almacenamiento apropiado, el cargue y descargue se hace de manera manual.

10.2.4 Fibras vegetales. Para el embalaje de muchos productos agrícolas, se emplean sacos confeccionados de yute, sisal y henequén. También el algodón, los trenzados de cáñamo y algodón suelen adaptarse a estos usos, en este embalaje encontramos varias mercancías que son almacenadas dentro de la bodega la gran cantidad son materia primas para alimentos como harinas, cereales, productos agrícolas, también encontramos productos de confección como telas, alfombras se embalan en estas fibras, el cargue y descarguen de estos productos dentro de la bodega se los hace de forma manual y tiene una rotación bastante rápida dentro del periodo de almacenamiento.

El almacenamiento de sacos u otros materiales deberá hacerse en lugares secos, sin filtraciones y sobre tarimas de madera. Las hileras de separación con largueros transversales deben hacerse de acuerdo con la pila; y la altura límite para el almacenamiento y manejo manual es de 2.15 m.

10.2.5 Madera. Utilizadas en los más diversos tamaños y de espesor proporcionado al peso y forma de los productos a contener. Es usada como jaulas (guacales) para embalaje de cartón, plástico y para las plataformas de carga y paletas. Se emplea en cajas, cajones, barriles, bocoyes, en forma de viruta, para rellenar el interior de los embalajes y también es utilizada de protección de las mercancías unitarias como motores, cajas fuertes. La madera juega un papel importante en un proceso de almacenamiento, la gran mayoría de las empresas dedicadas al almacenamiento de mercancías utilizan los pallet de madera como cama de distintas cargas, para protección de humedad, mejor manipulación de la mercancías con el montacargas, estos pallet tienen las medidas estándar internacionales debido a que su uso es a nivel mundial y su costo es más bajo con relación a los otros materiales.

10.2.6 Plásticos. Su utilización en el campo del embalaje está desarrollándose muy rápidamente, debido a su consistencia y resistencia a la humedad. Se emplea ya en mayor medida que los metales no férricos (cobre, aluminio, plomo) es un material de fácil manipulación y se aplica a distintos productos, sirve de protección para las mercancías. Los productos que se almacenan con este embalaje son varios dentro de la bodega se ha asignado también un lugar en el esquema de almacenamiento, su cargue y descargue se hace de forma manual al igual que con montacargas.

Para la organización interna de una bodega, se debe tener en cuenta: Pasillos dejar un pasillo peatonal periférico de 70 cm., entre los materiales almacenados y los muros del almacén, lo que facilita realizar inspecciones, prevención de incendios y defensa del muro contra los derrumbes. Los pasillos interiores longitudinales y transversales deben tener dimensiones apropiadas al tipo de manipulación y al equipo a utilizar en esta maniobra.

Altura: No debe almacenarse sacos y tambores a alturas mayores de 2 m a menos que se aseguren contra caídas y exista una forma segura de bajarlos, también hay que tener en cuenta que el techo de la bodega debe quedar por lo menos un metro más arriba que el último recipiente o saco.

La carga normal es aproximadamente un cubo de 0.9 a 1.2 m. de altura, que consiste en un paquete individual o bloques de paquetes que presentan una superficie superior capaz de sostener el peso de cargas de estibas adicionales sobre ella.

Las estibas generalmente son manipuladas mediante montacargas, puesto que permiten el libre acceso de sus ganchos (tenedores). La altura de un almacenamiento en estibas, está limitada por la capacidad de apilamiento propia de los bienes empacados²⁵.

10.3 SEÑALIZACIÓN DE LA BODEGA

Señalización: colocar carteles o avisos en los sitios de ubicación de los equipos de control de incendios y de primeros auxilios, salidas de emergencia, sitios y elementos que presenten riesgo como columnas, áreas de almacenamiento de materiales peligrosos y otros.

²⁵ . Ibíd.

10.3.1 Señalización de Seguridad. La señalización de seguridad se establecerá con el propósito de indicar la existencia de riesgos y medidas a adoptar ante los mismos, determinar el emplazamiento de dispositivos, equipos de seguridad y demás medios de protección. La señalización de seguridad no sustituirá en ningún caso a la adopción obligatoria de las medidas preventivas, colectivas o personales necesarias para la eliminación de los riesgos existentes, sino que serán complementarias a las mismas. La señalización de seguridad se empleará de forma tal que el riesgo que indica sea fácilmente advertido o identificado.

Corresponde al encargado de la bodega conocer a fondo todos los artículos que se van a almacenar y tener una idea de los planes de utilización que se tenga con los mismos, con el objeto de adaptarse a los cambios normalmente previsibles. Deberá llevar un control constante de las fluctuaciones de los niveles de existencias para realizar un máximo aprovechamiento del espacio.

Es conveniente que el Jefe de bodega tenga siempre a su disposición un Plano de bodega y distribución, en cada una de las secciones o pisos. En ella debe indicar la disposición general de los pasillos, las áreas de almacenamiento y sus límites, la posición de los bultos, hacer indicaciones de las zonas²⁶

La señalización de la bodega permite tener un orden, aprovechamiento del espacio, facilidad el desplazamiento del personal como del montacargas, la localización de las mercancías, disminución de tiempos de cargue como de descargue en días y horas de mayor congestión en la bodega, esto ayudara a que haya mayor protección en las instalaciones, por que se tendrá en cuenta áreas de peligrosidad, evacuación y salidas de emergencias.

En los espacios que se han asignado para cada tipo de mercancías tendrá unas subdivisiones en cada uno de ellas, dependiendo de la carga que se almacene, su tamaño, peso y cantidad. En ocasiones se usara otros espacios dependiendo del inventario existente de las mercancías, pero lo que se quiere lograr es mejorar el acceso a cada una de ellas y no mezclarlas entre sí como se venía haciendo como, cajas con bidones, plásticos con bultos se busca mercancías afines para poder hacer su almacenamiento de una manera confiable, segura, facilitar su manipulación y tener mayor control.

En primer lugar en nuestro esquema de la bodega encontramos

- **Bidones** se señalizara de acuerdo a su resistencia, contenido, tamaño y al tipo de mercancías que este contenga como productos tanto líquidos como secos químicos y líquidos de diversos tipos. Por lo cual se ha dividido en 3 partes donde se hará su ubicación, se señalizara con carteles donde especifique el tipo de

²⁶ .Ibid

contenido de la mercancías su fecha de ingreso a la bodega, la cantidad y el nombre del cliente para tener un mejor control y orden llegada. Entre cada división se dejara un espacio considerable para poder movilizarse y poder hacer las labores del montacargas.

- **Metales.** La señalización va hacer de acuerdo a las dimensiones de la carga, su peso, contenido, y cliente, también se existirán subdivisiones dentro del lugar que le hemos asignado con el fin de tener más orden y reducir con menos tiempo los cargues y descargues.

- **Cartón.** Se señalara en 3 divisiones donde encontraremos carga frágil como vidriera y otros productos delicados, comestibles y productos en general en cada espacio que se encuentre cada mercancías habrá un cartel donde indique el tipo de carga de cada caja, su cliente y fecha de ingreso a la bodega, entre cada división habrá un espacio considerable para las maniobras de montacargas.

- **Fibras vegetales.** Se señalara y se hará 3 divisiones donde indique el contenido de la carga como materias primas para alimentos, abonos y telas estos son los productos que mas ingresan a la bodega, cada uno de ellos tendrá un espacio el uno del otro para permitir maniobras de descargue y cargue, se señalara de acuerdo al cliente, a la cantidad del mismo y a la hora y fecha de ingreso a la bodega.

- **Madera.** Se señalara de acuerdo al cliente de cada mercancías, la gran cantidad de carga que ingresan con este embalaje contienen carga unitarizada y de gran dimensiones por lo cual no se hará divisiones dentro del lugar que se ha asignado para este embalaje pero si se señalizara con el fecha y hora de entrada y el nombre de la misma, se dejara un espacio considerable entre cada mercancía para facilitar maniobras de cargue y descargue.

- **Plásticos.** Para la señalización de estos producto se hará de acuerdo a los clientes ya que las mercancías que ingresan con este embalaje son de gran dimensiones y hay cargas son frágiles y viene embalados en estos materiales se tendrá en cuenta cada una de ellas para poderlas ubicarlas y no tengas problemas se señalara su fecha de entrada.

Cabe resaltar que en cada compartimiento que se ha designado para cada una de las mercancías de acuerdo a su embalaje se demarcara con líneas amarillas de 3 cm de espesor y líneas blancas donde especificara áreas de salida de acuerdo a las normas generales de señalización y carteles en la pared para que especifique el nombre de cada una de ellas, de igual manera se señalara las áreas de evacuación, áreas de oficinas, baños, extintores y prohibido el paso a personal no autorizado

Las señales se harán de una manera visible para todo el personal de la bodega como clientes que visitan las instalaciones incluso en caso de fallo en el suministro al alumbrado normal. Para ello, dispondrán de fuentes luminosas incorporadas externa o internamente a las propias señales, o bien serán fotoluminiscentes.

También se colocara una señal de prohibido fumar debido a que se almacena químicos, materiales inflamables como el plástico y mercancías que se impregnan del humo del cigarrillo como el caso de la ropa

Para la señalización de desniveles, obstáculos u otros elementos que puedan suponer riesgo de caída de personas, choques, golpes, caída de objetos o carga la delimitación de zonas de los locales de trabajo (áreas de influencia de equipos de elevación de cargas, zonas de circulación de los vehículos es habitual utilizar franjas alternas amarillas y negras. Las franjas deberán tener una inclinación aproximada de 45°

11 PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN EN LOS FLUJOS DE MERCANCÍAS QUE DETERMINE UN ALMACENAMIENTO EFICIENTE Y OPORTUNO, EN FUNCIÓN DEL LAYOUT, CROSS DOCKING Y SKU.

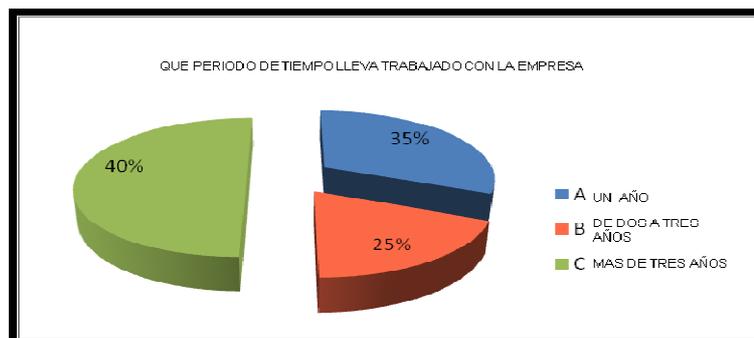
11.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA S.A QUE ALMACENAN MERCANCÍAS

11.1.1 Población objeto de estudio: la población objeto de estudio del siguiente análisis de la encuesta está conformada por los clientes que almacenan sus mercancías en la bodega de la empresa Transporte Internacional De Carga TIC S.A.

Por lo anterior para la elaboración de la encuesta se optó por tomar la población total, los 80 clientes que trabajan con la empresa en sus diferentes áreas de servicios, no se optó por la realización de muestra, ya que la encuesta podía ser aplicada a todos los clientes.

11.2 TABULACION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA

PREGUNTA 1 ¿Qué periodo de tiempo lleva trabajando con la empresa Transporte Internacional de Carga TIC S.A?

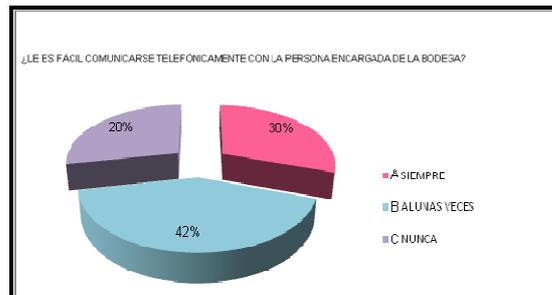


Fuente: esta investigación

De acuerdo a los resultados, se puede observar que el 40% de los clientes llevan trabajando con la empresa más de tres años. Esto hace que se obtenga un resultado favorable en poder conocer mejor a sus clientes, generando un ambiente de confianza en los servicios que ofrece la empresa, el 15% entre dos y tres años es el periodo que lleva trabajando con la empresa y el 25% menos de un año, por lo cual se observa que, Transporte Internacional De Carga TIC S.A

siempre está preocupada por mantener sus clientes antiguos y traer clientes nuevos que se puedan beneficiar de los servicios que se ofrece.

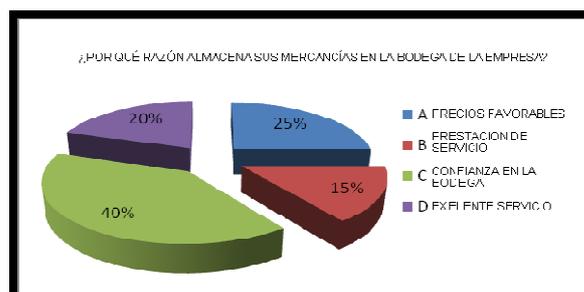
PREGUNTA 2 ¿Le es fácil comunicarse telefónicamente con la persona encargada de la bodega?



Fuente: esta investigación

Se observa en la grafica que el 42% considera que algunas veces, es fácil comunicarse con la persona encargada de la bodega, lo cual es un porcentaje bastante significativo, es aquí donde miramos que hay una desconformidad, en cuanto a la comunicación entre el cliente y la persona encargada de la bodega, el 30% dijo que siempre es un porcentaje bajo con relación a la satisfacción de los encuestados y el 28% nunca lo puede hacer. Por cual la falta de información entre cliente y funcionario influye mucho en el desarrollo de las actividades comerciales, se debe mejorar en este punto para poder contrarrestar las situaciones negativas que de alguna manera afectan a la empresa.

PREGUNTA 3 ¿Por qué razón almacena sus mercancías en la bodega de la empresa?

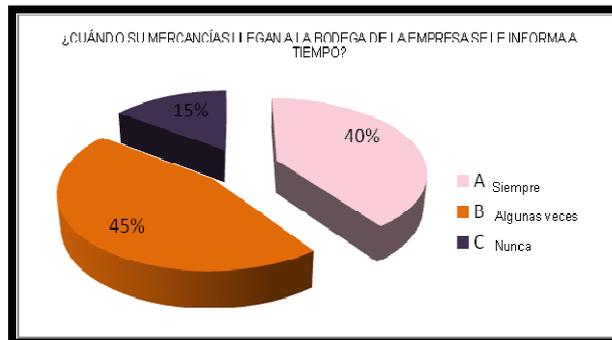


Fuente: esta investigación

Podemos observar que el 40% tiene confianza en la bodega, se sabe que en la exportación de mercancías este punto es muy importante, ya que genera confianza ante los clientes, debido a que se almacenan variedad de mercancías y con un valor FOB bastante significativo, el 25% lo hace por precios favorable, esto hace que se tenga una ventaja competitiva con relación a las demás bodegas

porqué las instalaciones de la empresa son propias, el 20% excelente servicio, la empresa cuenta con elementos esenciales como su propio montacargas logrando, prestar un mejor servicio.

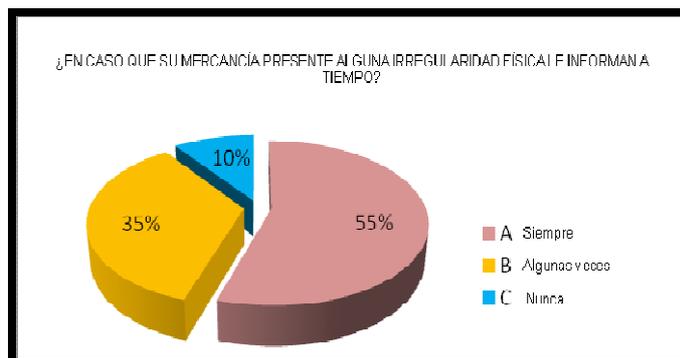
PREGUNTA 4 ¿Cuándo su mercancías llegan a la bodega de la empresa se le informa a tiempo?



Fuente: esta investigación

En esta pregunta se observa que al 45% de los clientes algunas veces se le informa a tiempo la llegada de la mercancía a la bodega lo cual es un porcentaje bastante alto, el 40% siempre se le informa y el 15% nunca por lo cual es interesante mejorar, este porcentaje para dar mayor satisfacción a nuestros clientes y general un ambiente de confianza, nos ayuda a saber cuáles son las falencias que tiene la empresa en el almacenamiento de mercancías y poder contrarrestarlas buscando estrategias claras y sencillas

PREGUNTA 5 ¿En caso que su mercancía presente alguna irregularidad física le informan a tiempo?

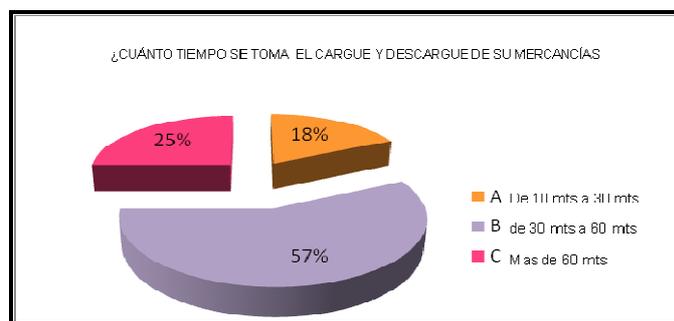


Fuente: Esta investigación

De acuerdo con la encuesta el 55% respondió que siempre se le informa a tiempo en caso que las mercancías presenten algún tipo de irregularidad al ingreso a la

bodega, por motivo de que si, no se informa el responsable es la empresa y debe asumir con los costos correspondientes, el 35% algunas veces y el 10% nunca. Al observar y analizar este punto se tiene en cuenta la información y la seguridad con que se manipulan las mercancías al momento del ingreso a la bodega, en los cargues y descargues, si dentro de la bodega pasan algunas irregularidades, la empresa debe encargarse de cubrir los costos de reposición de dichas cargas, por lo cual se hace una inspección de cómo ingresan y salen las mercancías con evidencias de fotos y correos electrónicos.

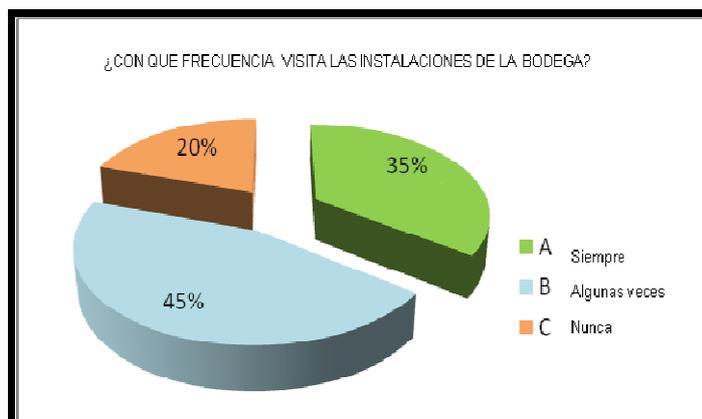
PREGUNTA 6 ¿Cuánto tiempo se toma el cargue y descargue de su mercancías



Fuente: esta investigación

Se observa el resultado de la grafica que el 57% de los encuestados respondieron que toma de 30 a 60 minutos el cargue y descargue de la mercancías, el 25% más de 60 minutos y el 18% entre 10 a 30 minutos, se debe analizar cuáles son los factores que impide un cargue y descargue más rápido para mejorar los tiempos de la carga en los procesos de salidas de mercancías y poder brindar un servicio más eficiente.

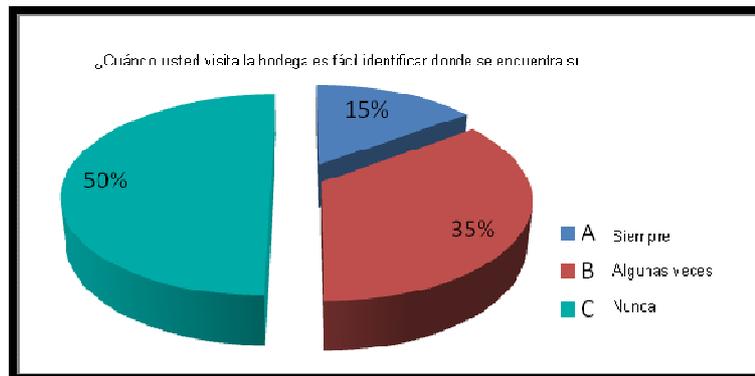
PREGUNTA 7 ¿Con que frecuencia visita las instalaciones de la bodega?



Fuente: esta investigación

Se puede observar que el 45% algunas veces visita las instalaciones de la bodega, el 35% siempre y el 20% nunca por lo cual se mira que los clientes de acuerdo a sus actividades, el desplazarse de sus instalaciones hacia la bodega quita un poco de tiempo y algunos de los clientes son de otras ciudades, pero se pueden coordinar e incentivar que los clientes puedan visitar por lo menos una vez al mes la bodega para que verifiquen los formalidades que con lleva el ingreso y la salida de la mercancías.

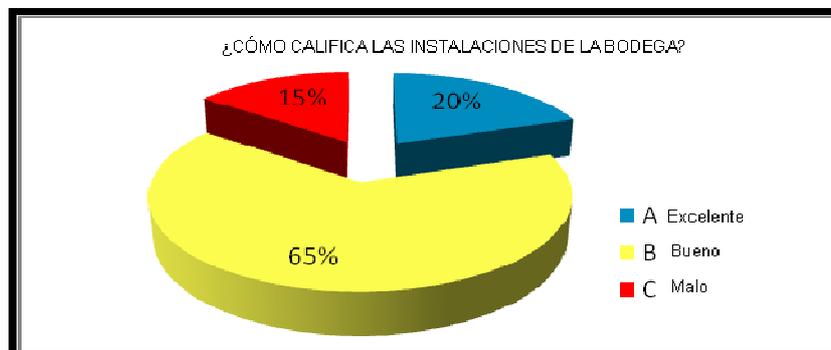
PREGUNTA 8 ¿Cuándo usted visita la bodega es fácil identificar donde se encuentra su mercancía



Fuente: esta investigación

Se observa en el gráfico que el 50% nunca identifica donde se encuentra sus mercancías debido a que no se maneja un rótulo o avisos que identifiquen a quien corresponde dicha mercancías solo lo sabe la persona encargada de la bodega, se hace necesario implementar esquemas especializados de señalización que nos ayude a identificar la carga de una manera más ágil, el 35% algunas veces y el 15% siempre

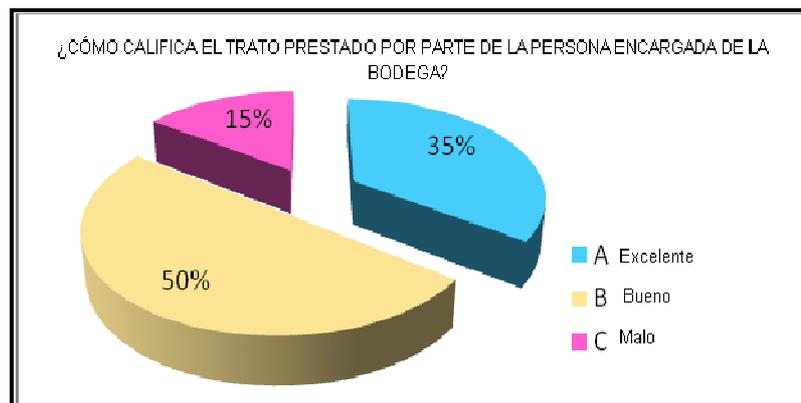
PREGUNTA 9 ¿Cómo califica las instalaciones de la bodega?



Fuente: esta investigación

De acuerdo a la pregunta cómo califica las instalaciones de la bodega podemos observar que el 65% de los encuestados contesto bueno, el 20% excelente y el 15% malo, la mayoría están satisfechos con las instalaciones de la bodega pero se debe analizar en un futuro en poder mejorar a 100% optimizando la amplitud y comodidad de la bodega.

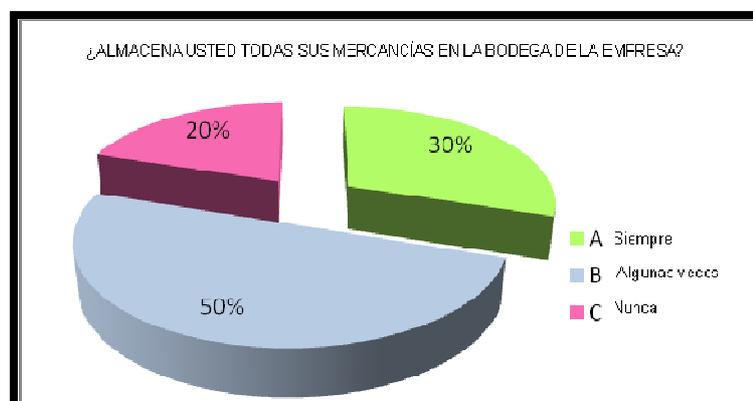
PREGUNTA 10 ¿cómo califica el trato prestado por parte de la persona encargada de la bodega?



Fuente: esta investigación

De acuerdo a la pregunta cómo califica el trato prestado por parte de la persona encargada de la bodega los encuestados contestaron, el 50% bueno, el 35% excelente, el 15% malo, por lo cual necesita una constante capacitación de los encargados de la bodega con relación a atención al cliente para, poder dar un mejor servicio cabe notar que el 85% respondió de forma positiva, pero se debe contrarrestar el 15%

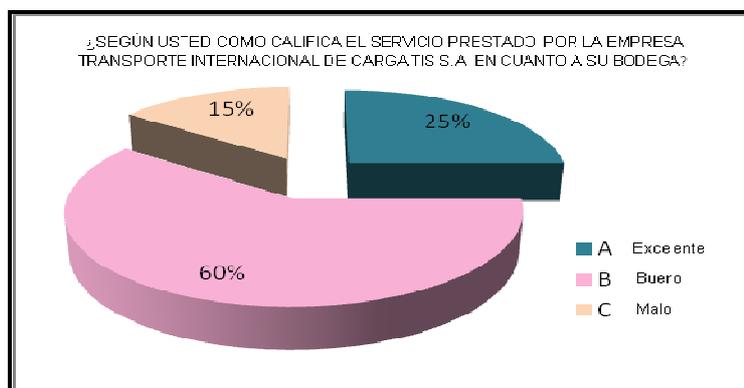
PREGUNTA 11 ¿Almacena usted todas sus mercancías en la bodega de la empresa?



Fuente: esta investigación

De acuerdo a la encuesta se observa que el 50% de los clientes algunas veces almacenan todas sus mercancías en la bodega, el 30% siempre y el 20% nunca, se debe incentivar a los clientes con promociones para lograr tener un mayor acopio de todas las mercancías que manejan los clientes, ya que esto proporciona una mayor crecimiento para la empresa y da la oportunidad de brindar empleo a otras personas, generando beneficios sociales a nuestra región

PREGUNTA 12 ¿Según usted como califica el servicio prestado por la empresa Transporte Internacional de Carga en cuanto a su bodega?



Fuente: esta investigación

De acuerdo a la grafica podemos observar que el 60% respondió bueno a la pregunta cómo califica el servicio prestado por la empresa Transporte Internacional De Carga TIC S.A en cuanto a su bodega, el 25% excelente y el 15% malo se puede deducir que en general hay algunas falencias dentro de la bodega lo cual, se busca contrarrestar con esta investigación con el fin de brindar un mejor servicio y proporcionar un mayor crecimiento a la empresa.

11.3 MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN

Cuadro 10. Matriz de plan de acción en función de cross-docking

11.3.1 En función de Cross-Docking

ESTRATEGIAS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿CON QUE?	¿CUÁNDO?	¿QUIÉN?
	PROGRAMAS	ACCIONES INMEDIATAS	RECURSOS NECESARIOS	FECHA DE INICIO, FECHA DE FINALIZACION	RESPONSABLES
Consolidar la carga que baya a una misma bodega	Crear una base de datos de cada cliente con la respectiva carga que maneja	organizar la información de cada cliente	1.000.000	15 de enero a 15 de febrero	Jefe de bodega
Seleccionar y embarcar la carga sin que esta quede almacenada en un periodo mayor a 15 días.	agilizar los procedimientos para la exportación de la carga	Solicitando a los clientes la información de la carga	1.000.000	Los primeros 3 días del ingreso de la mercancía a la bodega	Director del departamento de comercio exterior
Adecuado ubicación de la carga incluyendo el ingresos de los datos asociados al sistema informático	la eliminación del tiempo y de los costos requeridos para transportar el producto dentro y hacia las ubicaciones de los depósitos	asignando un código a cada mercancías y su ubicación	3.000.000	15 de febrero a 15 de marzo	jefe de bodega

Cuadro 11. En función de Layout

11.3.2 En función de Layout

ESTRATEGIAS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿CON QUE?	¿CUÁNDO?	¿QUIÉN?
	PROGRAMAS	ACCIONES INMEDIATAS	RECURSOS NECESARIOS	FECHA DE INICIO, FECHA DE FINALIZACION	RESPONSABLES
Implementar una configuración de flujo en "U" (un único frente de recepción y expedición) optimiza los recorridos y ocupación de los montacargas	Análisis detallado de los recorridos, espacio disponible, sentido de las ampliaciones, fases de implementación.	facilita el control de los diferentes procesos	1.500.000	15 de marzo a 15 de abril	Jefe de bodega Personal de cuadrilla
clasificar la carga en un orden lógico dentro de cada asignación de lugar	Crear un cronograma de almacenamiento con un ordenamiento lógico en función de las etapas	Enumerar las diversas operaciones de montaje que exige cada unidad, como el tiempo, ciclo de almacenaje,	3.000.000	15 de abril a 15 de mayo	Director del departamento de comercio exterior y jefe de bodega
priorizar el espacio de circulación frente al de almacenamiento, cuando sea necesario ajustar pasillos o áreas de maniobra	Encontrar posibles sinergias de utilización entre diferentes áreas que permitirá reducir superficies: algunas áreas se utilizan únicamente durante algunas horas en el día, quedando disponibles para otras actividades	distribuir la carga en función a su movilidad	1.000.000	15 de mayo a 15 de junio	jefe de bodega

Cuadro 12. En función de SKU

11.3.3 En función de SKU

ESTRATEGIAS	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿CON QUE?	¿CUÁNDO?	¿QUIÉN?
	PROGRAMAS	ACCIONES INMEDIATAS	RECURSOS NECESARIOS	FECHA DE INICIO, FECHA DE FINALIZACION	RESPONSABLES
Implementar un código que identifique cada tipo de carga con relación a cada cliente	Crear un software que clasifique cada mercancía en relación a cada cliente	Etiquetar las mercancías personalizadas o base de datos del sistema	3.000.000	15 de junio a 15 de julio	Jefe de bodega
Crear un almacenamiento sistematizado	Implementación de programas que facilitan la ubicación de las mercancías	Estableciendo un sistema de codificación para cada mercancía o cliente.	3.000.000	15 de julio a 15 de agosto	Director del departamento de comercio exterior Jefe de bodega
creación de una plataforma virtual para que los clientes identifiquen el ingreso, almacenamiento y salida de la carga	invertir en un sistema informático más sofisticado	Actualización diaria del sistema de información	5.000.000	15 de agosto a 15 de septiembre	dirección general de la empresa, directora regional jefe de bodega

12 QUE TIPOS DE SISTEMAS SE DEBEN APLICAR AL WAREHOUSING BAJO EL MODELO LOGÍSTICO MRP Y WMS

12.1 MODELO LOGÍSTICO MRP

12.1.1 Antecedentes: En Logística MRP es sigla inglesa de Plan de Requerimiento de Material, una tecnología muy utilizada en los '70. Consiste en planificar en función al pronóstico de ventas una demanda en cascada hacia cada componente de la cadena, con el fin de planear la fabricación y el abastecimiento de materias primas. Es una tecnología fundamentada²⁷

En un esquema industrial.

En los '80 se empiezan a utilizar los sistemas MRP II (en México la primera implantación fue el 87, por parte de PYOSA; la sigla responde a Plan de Recursos de Manufactura.

El sistema utiliza las mismas técnicas del MRP añadiéndole los factores de capacidad o Planeamiento de Requerimientos de Capacidad (CRP). Permite planear los materiales y la capacidad de cada una de las máquinas y los centros de trabajo dentro de las plantas productoras.

La sigla que se usa en la década del 90 es ERP; significa Plan de Recursos Empresarios y es un conjunto de herramientas que completa al MRP y al CRP con el Planeamiento de Distribución entre Sitios (DRP). Es un enfoque global que incluye a clientes y proveedores dentro del modelo, en una relación mucho más estrecha, compartiendo más información y coordinando las tareas de planeamiento. Los módulos de tipo MRP y CRP operan dentro de las plantas. Los sistemas DRP coordinan las demandas entre los distintos sitios o eslabones de la cadena.

Sus ventajas son:

Capacidad para fijar precios de una manera más competente, reducción de precios de venta, reducción de inventario, mejor servicio al cliente, mejor respuesta a las demandas del mercado, capacidad para cambiar el programa maestro, reducción de costos de preparación y desmonte, así como del tiempo de inactividad, suministrar información por anticipado, de manera que los gerentes puedan ver el programa planeado antes de la expedición real de pedidos, indicar cuándo demorar y cuando agilizar, cambiar las cantidades de los pedidos, agilizar

²⁷ . Ibíd.

o retardar la fecha de los pedidos, ayudar en la capacidad de planeación, reducción de hasta el cuarenta por ciento en las inversiones de inventario.

12.1.2 Aplicación Del Sistema Mrp Al Warehousing De Mercancías. Por medio de este sistema se aplicara a la bodega de Transporte Internacional De Carga TIC S.A los siguientes esquemas, con el fin de obtener un almacenamiento eficiente y oportuno que facilite las maniobras de la carga como son:

1 los movimientos vacíos y gana segundos gracias a la precisión de cada desplazamiento.

Lo que se hará es identificar cada uno de los espacios de la bodega; con su debida distribución como se había hecho en capítulos anteriores y a cada unidad se le asignara un código que es único, de este modo identificar los sitios donde se halla la mercancía X. A cada una de las mercancías se le pone un código. Para moverlos de un sitio a otro, estos datos se los ingresa a un sistema informático de la empresa, la cual los clientes podrán conocer toda la información de su carga mediante la pagina web de la empresa, se le da a cada cliente un código para que ellos puedan ubicar donde se encuentra su mercancía, así como toda la información de ingreso de la carga como: hora de ingreso a la bodega, cantidad, peso, volumen, ubicación, fecha de salida, costos de almacenaje y el transporte requerido para el envío de la misma. El operario del montacargas lo único que hará es llevar la mercancía y dejarlo en el lugar correspondiente.

De igual manera cada espacio tiene una nomenclatura donde se le asigna una numeración que de acuerdo a la señalizacion correspondiente se hará su ubicación: este espacio proporcionara mayor facilidad de ubicación de las mercancías y le dará un mejor manejo a las áreas de la bodega, buscando obtener una bodega organizada y con sistemas que facilitan su ordenación

La división de la bodega la es de la siguiente manera:

- 1 bidones
- 2 metales
- 3 cartón
- 4 fibras vegetales
- 5 madera
- 6 plásticos

En cada división habrá sud divisiones y la forma de la ubicación de la mercancía será de forma rectangular sobre el piso donde se señalizara con número y letras, el área de los bidones tiene el número uno se donde se dividirá en partes iguales cada espacio así:

Cuadro 13. Bidones

A	10	20	30	40	50
B	10	20	30	40	50
C	10	20	30	40	50

Este es la ubicación como se organizara la mercancía área 1 A-10, área 1 B-30, área 1 C-40 este esquema ayudara a tener una clasificación sistematizada de la carga y tener una mejor ubicación

Cuadro 14. Metales

A	10	20	30	40	50
B	10	20	30	40	50
C	10	20	30	40	50

El área dos corresponde a los metales, se organizara la mercancía área 2 A-10, área 2 B-30, área 2 C-40.

Cuadro 15. Cartón

A	10	20	30	40	50
B	10	20	30	40	50
C	10	20	30	40	50

El área tres corresponde a cartón, se organizara la mercancía área 3 A-10, área 3 B-30, área 3 C-40.

Cuadro 16. Fibras vegetales

A	10	20	30	40	50
B	10	20	30	40	50
C	10	20	30	40	50

El área cuatro corresponde a fibras vegetales, se organizara la mercancía área 4 A-10, área 4 B-30, área 4 C-40.

Cuadro 17. Madera

A	10	20	30	40	50
B	10	20	30	40	50
C	10	20	30	40	50

El área cinco corresponde a madera, se organizara la mercancía área 5 A-10, área 5 B-30, área 5 C-40.

Cuadro 18. Plástico

A	10	20	30	40	50
B	10	20	30	40	50
C	10	20	30	40	50

El área seis corresponde a plásticos, se organizara la mercancía área 6 A-10, área 6 B-30, área 6 C-40.

12.2 MODELO LOGISTICO WMS²⁸

En los últimos años la logística ha adquirido un papel relevante y cada vez más atractivo para proporcionar un valor agregado al servicio al cliente ya que incorpora los componentes más importantes: velocidad, formalidad, flexibilidad y sensibilidad de la entrega.

El tiempo de entrega se ha vuelto un punto de venta crítico para las empresas. Esto ha causado que las corporaciones busquen incansablemente la manera de

²⁸ .Ibid

mejorarlo. Muchas de estas empresas se han dado cuenta que sólo pueden lograrlo mediante la implantación de prácticas logísticas, ya que les permite obtener un proceso de flujo continuo en todas sus operaciones. Esto lo logra mediante la eliminación de pasos innecesarios e integrando sistemas de información. Como resultado, la calidad de comercialización de la compañía se realza y los costos se reducen lo cual en última instancia maximiza la satisfacción del cliente.

El papel del WMS (sistema de administración de almacén) es apoyar los procesos de la Logística. Modela la solución basada en la problemática de la configuración del almacén y del proceso de toma de inventarios. Su meta es encontrar la solución óptima a esta problemática. Las herramientas más utilizadas son la programación y optimización del inventario de entrada y de salida. A medida que la función de la logística continúa operando, el WMS nos permitirá "visibilidad" dentro del "almacén en movimiento" debido a sus capacidades de visualización de información en tiempo real. Un WMS es mucho más que un simple sistema de manejo de almacenes.

La evolución de los WMS es muy similar a la de otros sistemas. Inicialmente funcionaba como un sistema que controlaba el movimiento y el almacenamiento de materiales dentro de una bodega. Sin embargo, el rol del WMS se ha expandido, ya que hoy en día puede administrar desde el orden, los recursos y las ubicaciones de los materiales en un almacén hasta integrarse con un completo sistema financiero.

A pesar que el WMS continua adquiriendo nuevas funcionalidades, el propósito principal de controlar los movimientos y el almacenamiento de materiales dentro de una operación y procesar las transacciones asociadas, no ha cambiado. Un picking dirigido, una reposición dirigida y un despacho dirigido son la clave para un WMS. La implantación y el procesamiento de un WMS puede variar significativamente entre un software y otro, sin embargo, la lógica básica usará una combinación de ítems, ubicaciones, cantidades, unidad de medida y datos reales que determine donde almacenar, donde realizar el picking y en que secuencia se realizarán estas operaciones.

Como mínimo, un WMS debe:

- Administrar y controlar las ubicaciones, operarios y recursos del almacén.
- Operar en tiempo real y controlar los inventarios.
- Automatizar los procesos de recepción, Almacenamiento y expedición de mercaderías.
- Tener funcionalidades integrables a tecnologías, códigos de barras

Hoy en día estamos viviendo una explosión tecnológica que afecta directamente a las empresas. Por esta razón muchas corporaciones están pasando por un serio

período de confusión debido a la aparición de una gran cantidad de sistemas que claman ser la solución a todos los problemas del almacén. Esta problemática ha causado que muchas empresas piensen que no son candidatas para un buen WMS y que no pueden beneficiarse de las funcionalidades que este sistema ofrece. Sin embargo, es necesario recordarle que todos los almacenes pueden implantar un WMS.

Para las empresas cuyas operaciones son pequeñas resultaba difícil encontrar un WMS que se ajustara a sus necesidades y sobretodo justificar su inversión. Esto se debe a que inicialmente este tipo de sistemas fueron diseñados y creados para operaciones y almacenes con cierto grado de complejidad y tamaño. Recientemente, empresas dedicadas a la creación de WMS han dirigido sus esfuerzos a la creación de nuevas versiones adaptables a las necesidades de pequeñas y medianas empresas. Estas opciones le brindan la oportunidad de mejorar y sobre todo optimizar sus operaciones permitiéndoles así crecer como empresa.

Sin importar el tamaño de su empresa, el WMS:

- minimizará las pérdidas de inventario
- reducirá los costos operativos,
- incrementará la capacidad de almacenaje y la exactitud del inventario,
- creará un control de operación en tiempo real y sin papeles,
- priorizará la asignación de tareas,
- mejorará el servicio al cliente,
- agregará valor y competitividad a la organización. Con esto logrará transformar a su almacén en un gran centro de distribución.

Como resultado de la implantación, las compañías se dan cuenta que un WMS impacta positivamente aún fuera de las paredes del almacén; en la distribución, en el control de ventas, entre otras actividades. El resultado inmediato será ganancias corporativas al tener el control total de la cadena de suministros "Supply Chain".

Los almacenes, o como ahora los estamos llamando, Centros de Distribución han cambiado de ser facilidades de almacenamiento a ser centros de transformación del producto.

El almacén del futuro será una facilidad de flujo en movimiento más bien que un simple lugar de almacenaje. Todo esto sólo se lograra con la implantación de un sistema de administración de almacenes "WMS", el cual no solo se enfoca en el control del almacén, sino que ahora gira alrededor de toda la empresa.

WMS Optimización de espacios – Slotting and Optimization.

WMS Slotting organiza sus artículos de inventario dentro de la línea de producción y el almacén optimizando el espacio destinado al almacenamiento. WMS Slotting es perfecta cuando una compañía necesita optimizar la ubicación de productos dentro del almacén, ya que WMS Slotting incrementa la productividad y la utilización de espacio y reduce el costo de sus instalaciones, debido a que está basado en la capacidad de agrupar productos, por grupos y volumen, reduciendo los costos de almacenamiento.

12.2.1 El método PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas)²⁹. Indudablemente, el acomodo de las mercancías nos dará la pauta para un mejor control de estas, facilitando su localización inmediata. Este método consiste básicamente en darle salida a las mercancías que se adquirieron primero, por lo que en la bodega quedarán aquellas mercancías que entran a la bodega más recientemente.

12.2.2 Método UEPS (Últimas Entradas, Primeras Salidas). Este método considera que las últimas mercancías que entran son las primeras que salen. Por lo tanto, las mercancías en existencia al final del período serán las de más vieja adquisición, este método se lo debe usar en mercancías perecederas.

Dentro de la organización de las mercancías que ingresaran a la bodega y de acuerdo a lo que se almacena el método que más se aplicara será el PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas) por ser el de mayor rotación que se tendrá dentro del manejo de la actividad de exportación que se realiza, aunque cabe resaltar en algunas oportunidades se tendrá presente el método UEPS (Últimas Entradas, Primeras Salidas), como en el caso de mercancías perecederas.

²⁹ BIBLIOTECA VIRTUAL, Emagiser, Acomodo de las mercancías y Método PEPS, Disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-como-controlar-inventario/acomodo-mercancias-metodo-peps>, (citado el 6 de abril de 2012)

CONCLUSIONES

La empresa Transporte Internacional De Carga TIC S.A Es una compañía dedicada al Desarrollo de la Industria del Transporte Terrestre de carga a nivel Nacional e Internacional ofreciendo un servicio más eficaz y óptimo de logística de transporte a sus clientes. En poco tiempo se ha consolidado como una de las mejores compañías especializadas en logística del transporte, siendo reconocidos en todo el territorio nacional como empresa pionera y con miras a la internacionalización.

TIC S.A. Como Empresa de Transporte de Carga, tiene un amplio portafolio de servicios como Transporte de carga, trámites aduaneros, almacenamiento de mercancías, Representación y asesoría en todos los factores involucrados en el Transporte Internacional.

La realización de la pasantía dentro de la empresa Transporte Internacional De Carga TIC S.A fue una experiencia gratificante debido a la adquisición de experiencia del manejo de la logística del transporte y todos los procedimientos del comercio internacional tanto de importaciones, como de salidas de mercancías y el almacenamiento de mercancías en el cual se baso este estudio.

El poder estudiar y conocer las diferentes técnicas de almacenamiento a nivel internacional y aplicarlo en la empresa ayudo, a que esta tenga una ventaja competitiva con relación a las demás, desarrollando habilidades más eficientes y oportunas en sus procesos.

El efectuar una reestructuración del almacenamiento de las mercancías permite que la bodega tenga una mejor organización mediante los sistemas de Layout, Cross Docking y SKU

El realizar un plan de mejoramiento ayuda a la empresa a identificar sus debilidades y poder buscar soluciones que permitan contrarrestar los puntos negativos con las estrategias que se obtuvo del análisis de los diferentes entornos, con el fin de tener un crecimiento constante en sus actividades comerciales.

El aplicar la señalización de las mercancías en lugares correspondientes a cada tipo de carga se logro un mejor manejo de espacio y tiempo en las maniobras de cargue y descargue de las mercancías, facilitando la ubicación en la bodega.

Al implementar una distribución de la bodega se obtuvo una repartición de espacio que permitió una reorganización de las mercancías de acuerdo a su embalaje y a la clasificación asignado de un lugar adecuado para cada carga.

RECOMENDACIONES

Después de haber realizado este estudio y conocer la situación actual de la empresa se recomienda aplicar las estrategias que se obtuvieron de los distintos entornos tanto internos como externos, con el fin de ayudar a la empresa a tener un mejor desempeño en sus actividades comerciales.

Se debe aplicar el plan de acción propuesto en este trabajo de grado para lograr contrarrestar las debilidades y amenazas a las que está sujeta la empresa hoy en día.

Será necesario evaluar mensualmente la evolución de las diferentes estrategias propuestas en este estudio, con el fin de analizar su desempeño y poder contrarrestar de manera inmediata las falencias que se presenten.

Realizar capacitación de atención al cliente a los funcionarios de la empresa para mejorar el servicio y así poder atraer más clientes potenciales.

El conocer las diferentes exigencias del mercado ayudara a que la empresa siempre este preocupada por buscar tácticas que le ayuden a mantenerse en la vanguardia de la globalización.

El trabajo en equipo dentro de la empresa es un punto muy importante a considerar, por motivo que si todos trabajaban por un mismo propósito los resultados serán más favorables si se verá reflejado en la prestación de los servicios.

BIBLIOGRAFÍA

ALBERTO RUIBAL HANDABAKA, Gestión logística de la distribución física internacional.

ARESE, Héctor Félix. Comercio y Marketing Internacional. Modelo para el diseño estratégico. Parte 5. Capítulo XVII. Bases Logísticas para la Administración Operativa. Grupo Editorial Norma. P. 431.

BALLOU, Logística administración de la cadena de abastecimiento.

CARLOS E MENDEZ, Investigación para ciencias económicas y administrativas.

CASANOVA August, Cuatrecasas Luís. Logística Empresarial. Gestión 2000 Barcelona 2001. P. 65.

DURÁN, Heras Alfonso, Gutiérrez casa Gil, Sánchez Chaparro Teresa. La Logística y el comercio electrónico. Serie McGraw-Hill de Management. Impreso en España. 2001. P. 135

ERAZO León Yuly Lilian. Diagnóstico y Plan estratégico para el desarrollo de la Empresa "Transporte Internacional de Carga S.A: TIC". Universidad de Nariño. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. 2005. P. 157

ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO Y RESOLUCION 4240 DE 2000. DIAN Decreto 2685 de 1999. Bogotá: Legis Editora S.A, 2008. 2487 p.

Ogliastri Enrique. Manual de Planeación Estratégica. Tercer Mundo Editores. Ediciones Unidades. Séptima Edición. Septiembre 1992. Pág. 31

PERILLA GUTIERREZ, Rogelio. Manual para importadores y exportadores. Bogotá: Editorial Guadalupe Ltda., 2008. 242 p.

RADEBAUGH LEE H, Daniela Jhon. Negocios Internacionales. Octava Edición
México: Pearson Prentice Hall, 2000. 160 p.

SERNA GOMEZ, Humberto "Resultados, Retos para La gerencia. Universidad
Antioquia Colômbia. 2002. Pag. 15

NETGRAFÍA

www.transporteinternacionaldecarga.com

www.vuce.gov.co

www.dian.gov.com

<http://www.bndes.gov>. Marzo 12 el 2008. Pág. 33

<http://www.gerencie.com/comercio-internacional.html>

<http://www.proexport.com.co/vbecontent/library/documents>

www.cima-ci.com.mx // marketing@cima-ci.com.mx

<http://www.> Esta forma de definir estos conceptos difiere en parte de los planteados en Cepal "Canales, cadenas, corredores y competitividad" Cuaderno N°70, 1992.

<http://www.oas.org/usde/publications/unit/oea33s/ch34.htm>

<http://www.corponor.gov.co/index.plan-de-mejoramiento.htm>

http://www.sinaes.ac.cr/.../guia_elaboracion_plan_mejoramiento.pdf/index.htm

<http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/procesos%20apoyo?OpenDocument>

www.mintransporte.gov.co. decreto_173_2001

[Http://www.coordinadora.com](http://www.coordinadora.com), 2006.

<http://www.monografias.com/trabajos15/bloques-economicos-america/bloques-economicos-america.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/fin/evaproivan.htm>

<http://www.definicion.org/mercancia>

http://www.cargainfo.com/front_content.php?idcat=1231&idart=2742

<http://es.wikipedia.org/wiki/Almac%C3%A9n>

[www Pricewaterhausecoopers.com](http://www.Pricewaterhausecoopers.com)

<http://www.slideshare.net/saulsalas/4-almacenamiento-presentation>

<http://george524.blogspot.com/2008/02/3-mtodos-de-almacenamiento.html>

<http://www.logisticaad.com/news/01/tecno-wms.php>

<http://www.logisticaad.com/news/01/tecno-wms.php>

<http://www.mailxmail.com/curso-como-controlar-inventario/acomodo-mercancias-metodo-peps>

ANEXOS

Anexo A. Cronograma De actividades

Nº	ACTIVIDADES	DURACIÓN EN MESES INICIADO EN ENERO 2009																							
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Selección del tema a desarrollar.																								
2.	Recolección, selección, tratamiento a la información.																								
3.	Desarrollo del plan de trabajo de grado (objetivos, sistematización, marcos, etc.)																								
4.	Presentación del primer informe a profesor Asesor.																								
5.	Corrección y presentación de recomendaciones realizadas por parte del profesor asesor.																								
6.	Presentación del segundo informe a profesor Asesor.																								
7.	Corrección y presentación de recomendaciones realizadas por parte del profesor asesor.																								
8.	Presentación del plan de trabajo de grado a comité curricular.																								
9.	Presentación del primer informe a profesores Jurados y Asesor.																								
10	Corrección y presentación de recomendaciones realizadas por parte de profesores jurados y asesor.																								
11	Presentación del segundo informe a profesores Jurados y Asesor.																								
12	Corrección y presentación de recomendaciones realizadas por parte de profesores jurados y asesor.																								
13	Presentación final a profesores jurados y asesor.																								

Anexo B. Presupuesto del trabajo de pasantía en la empresa transporte internacional de carga TIC S.A en Ipiales, para optar por el título de profesional en comercio internacional y mercadeo

**ASESOR DE LA PASANTIA
Dr. Manuel Iván Ortiz Ramos**

**RESPONSABLE DE LA PASANTIA
SHARON MARITZA PEREA VALENCIA**

GASTOS GENERALES	VALOR
Inscripción de la pasantía	\$ 40.000
Transporte	\$ 320.000
Fotocopias	\$ 30.000
Servicio de Internet	\$ 150.000
Impresiones	\$ 120.000
Empastado del informe final	\$ 60.000
Otros gastos	\$ 80.000
TOTAL	\$ 800.000

Anexo C. Encuesta



Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa Comercio Internacional y Mercadeo
Trabajo de grado
Encuesta

OBJETIVO: de la presente encuesta es evaluar el punto de vista de los clientes en cuanto a la prestación del servicio de warehousing de mercancías. Así como conocer gustos y preferencias de cada uno de los usuarios para evaluar y corregir falencias e implementar estrategias que ayuden al mejoramiento de la empresa TRANSPORTES INTERNACIONAL DE CARGA TIC S.A.

EMPRESA _____

CIUDAD _____ DEPARTAMENTO _____

DIRECCIÓN _____

CORREO _____ ELECTRÓNICO _____

Marcar con una X

1. ¿Qué periodo de tiempo lleva trabajando con la empresa Transporte Internacional de Carga TIC S.A?

a) Un año _____ b) De dos a tres _____ c) más de tres años _____

2. ¿Le es fácil comunicarse telefónicamente con la persona encargada de la bodega?

a) Siempre _____ b) Algunas veces _____ c) Nunca _____

3. ¿Por qué razón almacena sus mercancías en la bodega de la empresa?

a) Precios favorables _____

b) Prestación de servicio _____

c) Confianza en la bodega _____

d) Excelente servicio _____

4. ¿Cuándo su mercancías llegan a la bodega de la empresa se le informa a tiempo?

b) Siempre _____ b) Algunas veces _____ c) Nunca _____

5. ¿En caso que su mercancía presente alguna irregularidad física le informan a tiempo?

a) Siempre _____ b) Algunas veces _____ c) Nunca _____

6. ¿Cuánto tiempo se toma el cargue y descargue de su mercancías

a) De 10 mts a 30 mts_____ b) de 30 mts a 60 mts_____ c) Mas de 60 mts_____

7. ¿Con que frecuencia visita las instalaciones de la bodega?

a) Siempre _____ b) Algunas veces _____ c) Nunca _____

8. ¿Cuándo usted visita la bodega es fácil identificar donde se encuentra su mercancía

a) Siempre _____ b) Algunas veces _____ c) Nunca _____

9. ¿Cómo califica las instalaciones de la bodega?

a) Excelente _____ b) Bueno _____ c) Malo_____

10. ¿cómo califica el trato prestado por parte de la persona encargada de la bodega?

a) Excelente _____ b) Bueno _____ c) Malo_____

11. ¿Almacena usted todas sus mercancías en la bodega de la empresa?

a) Siempre _____ b) Algunas veces _____ c) Nunca _____

12. ¿Según usted como califica el servicio prestado por la empresa Transporte Internacional de Carga en cuanto a su bodega?

a) Excelente _____ b) Bueno _____ c) Malo_____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!