

**ESTUDIO SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y ADUANERA QUE REALIZA LA
EMPRESA TRÁFICOS J.A. LTDA. EN LA CIUDAD DE IPIALES (N),
DICIEMBRE DE 2008_ JUNIO DE 2009.**

YURANI EDELYN SOLARTE DELGADO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**ESTUDIO SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y ADUANERA QUE REALIZA LA
EMPRESA TRÁFICOS J.A. LTDA. EN LA CIUDAD DE IPIALES (N),
DICIEMBRE DE 2008_ JUNIO DE 2009.**

YURANI EDELYN SOLARTE DELGADO

**Trabajo de grado para obtener el título de profesional en Comercio
Internacional y Mercadeo**

ESP. MANUEL IVAN ORTIZ RAMOS
Asesor

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2013

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo son de responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1 del acuerdo N. 324 de Octubre de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de La Universidad de Nariño”

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Asesor

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Abril de 2013

AGRADECIMIENTOS

La culminación de este trabajo teórico práctico iniciado en la empresa Tráficos J.A. LTDA de la ciudad de Ipiales, en el departamento de Comercio Exterior en el área de exportaciones, ha sido de gran importancia tanto por el conocimiento adquirido en la misma, como por el aporte realizado a la empresa, con la realización de un plan de mejoramiento después de realizar una Matriz DOFA a nivel interno y externo de la organización.

Quiero expresar mis más profundos agradecimientos al gerente propietario de la empresa, el economista Jaime Acosta Ortiz, por facilitarme la información e infraestructura física para la realización de este trabajo. Igualmente expreso mis agradecimientos al señor William Ceballos quien se constituyó en mi asesor dentro de la empresa, gracias por su apoyo y el conocimiento que me brindó de manera incondicional, pero sobre todo por imprimirle amor, gusto y las ganas de aprender al hacer las cosas.

Mil y mil gracias a todos y cada uno que quienes hacen parte de Tráficos JA. LTDA, de todos y cada uno aprendí algo para mi vida profesional y para mi futuro.

Quiero dar un agradecimiento muy especial a mi alma mater la Universidad de Nariño, a la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, al programa de Comercio Internacional y Mercadeo, al especialista Manuel Iván Ortiz quien fue mi asesor y supo orientar con eficiencia mi trabajo de investigación, a quienes fueron mis jurados, los especialistas Stella Zarama y Carlos Paredes por sus valiosos aportes y por haberme brindado un poco de su tiempo en la consecución de este trabajo a todos ellos mis más sinceros agradecimientos.

Y a todos y cada una de las personas, quienes con sus oportunos y grandes aportes, su amistad y cariño, contribuyeron a alcanzar el éxito en este trabajo.

DEDICATORIA

A Díos por ser mi guía, mi luz y mi fortaleza.

A mi Madre por ser el centro de mi vida.

A mi Padre por sus buenos consejos.

A mi Papí Nariño por su valiosa sabiduría y su cariño infinito.

A mis hermanos quienes han contribuido de una u otra manera para llevar a cabo este proyecto, a todos y cada uno los llevo en el corazón.

A mis amigos y todas aquellas personas que han aportado un granito de arena para hacer realidad esta meta mil y mil gracias.

RESUMEN

Ecuador se ha constituido en un socio comercial de mucha importancia, para Colombia después de Estados Unidos y Venezuela. Con respecto a la política arancelaria bilateral de Colombia y Ecuador, los dos países mantienen una relación de libre comercio, dentro del marco del Acuerdo de Cartagena en la CAN, razón por la cual sus tasas de arancel aplicado son cero, tanto para la mayoría de importaciones que hace Colombia desde Ecuador, como para las importaciones que hace Ecuador desde Colombia.

El comercio exterior en el departamento de Nariño, específicamente en el municipio de Ipiales posee ventajas competitivas por ser paso fronterizo colombiano - ecuatoriano, por tanto este sector representa un porcentaje considerable en la contribución al PIB para la economía en Colombia y en nuestra región aportando a generar un alto porcentaje a nivel de transporte de carga internacional de mercancías, los procesos de importación y exportación realizados por las agencias aduaneras, así como también los procesos de almacenaje de mercancía los cuales se llevan a cabo en los depósitos habilitados por la autoridad aduanera DIAN, con todo este proceso se generan empleos directos e indirectos.

Tráficos J.A. es una empresa que tiene como objeto social el almacenamiento de mercancías nacionales o nacionalizadas que se encuentran importadas legalmente, manipulación de carga, comercialización de productos diversos, (importaciones y exportaciones) asesoría en comercio, exterior, y alquiler de vehículo de carga con conductor.

En este trabajo se desarrollaran 4 objetivos específicos: El primero es realizar un diagnóstico del ambiente organizacional de la empresa a nivel técnico, administrativo y comercial. El segundo objetivo es analizar los procesos en un trámite de exportación de mercancía. En el tercer objetivo se determina la estructura de costos para el trámite de exportación y el cuarto objetivo corresponde a la formulación de un plan de mejoramiento, utilizando una serie de herramientas como la matriz DOFA, MEFI y MEFE.

ABSTRACT

Ecuador has become a very important trade partner for Colombia. after the united states and venezuela, about bilateral tariff policy of colombia and ecuador, both countries maintain a free trade relationship within the framework of the cartagena agreement in the CAN which is why their tariff rates are zero, so for most colombia makes imports from Ecuador, and imports from colombia ecuador doing.

Foreign trade in the Nariño's department, specifically in ipiales town has competitive advantages to be crossing colombian - ecuadorian therefore this sector represents a significant contribution to the gdp for the economy in Colombia and in our region contributing to generate a high percentage level of international freight forwarding of merchandise. the import and export processes performed by customs agencies, as well as the storage of merchandise processes which take place in warehouses licensed by the customs authority dian, yet this process generates direct and indirect jobs.

J.A TRAFFICS is a company that has as corporate purpose, the storage of national or nationalized goods that are imported legally, cargo handling and marketing of various products (imports and exports) trade advisory exterior and cargo vehicle hire with driver.

In this paper we develop four specific objectives: the first is to diagnose the organizational environment of the company at the technical, administrative and commercial. the second objective is to analyze the processes in a process of export goods. the third target is determined the cost structure for processing export and the fourth objective is the development of an improvement plan, using a range of tools such as the swot matrix, and mefe mefi.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	19
1. ELEMENTOS DE INVESTIGACIÓN	21
1.1 TÍTULO	21
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
2.2 FORMULACIÓN EL PROBLEMA	23
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	24
3. OBJETIVOS	25
3.1 OBJETIVO GENERAL	25
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
4 JUSTIFICACIÓN	26
5 MARCOS DE REFERENCIA	28
5.1 MARCO ESPACIAL	28
5.2 MARCO TEMPORAL	28
5.3 MARCO CONTEXTUAL	28
5.4 ANTECEDENTES	29
5.4.1 Estado Actual	30
5.5 MARCO LEGAL	32
5.6 MARCO CONCEPTUAL	36
6 DISEÑO METODOLÓGICO	36
6.1 TIPO DE ESTUDIO.	36
6.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	36
6.3 FUENTES DE INFORMACIÓN	37
6.3.1 Fuentes primarias	37
6.3.2 Fuentes secundarias	37
6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
6.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	38
6.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	38
7. DIAGNOSTICO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE LA	

	EMPRESA TRAFICOS J.A. LTDA A NIVEL ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL.	
7.1	IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	39
7.2	HISTORIA EMPRESARIAL	39
7.3	MISIÓN	40
7.4	VISIÓN	40
7.5	ALIANZAS ESTRATÉGICAS	40
7.6	INSTALACIONES	40
7.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, ORGANIGRAMA	40
7.8	TALENTO HUMANO DE TRAFICOS J.A. LTDA:	41
7.9	PRINCIPALES CLIENTES	41
7.10	OPERACIONES DESARROLLADAS EN TRAFICOS JA LTDA	42
7.11	ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD	42
7.12	MATRIZ DOFA PARA TRAFICOS J.A. LTDA.	43
7.13	PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS	44
7.14	Matriz de Factores Internos	49
7.15	PERFIL DE CAPACIDADES EXTERNAS	50
7.16	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	52
		53
8.	DETERMINAR LA ESTRUCTURA DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN OPERATIVO Y DOCUMENTARIO.	53
8.1	MANEJO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA	
8.2	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO A EXPORTAR	55
8.3	ETAPAS DEL PROCESO	55
8.3.1	La carga	56
8.3.1.1	Carga General	57
8.3.2	Empaque	57
8.3.2.1	El empaque primario	57
8.3.2.2	El empaque secundario	58
8.4	MARCADO DEL EMPAQUE.	58
8.4.1	Marcas estándar	59
8.4.2	Código de Barras	59
8.4.3	Marcas Informativas - Símbolos Pictóricos ISO	60
8.5	CONDICIONES DE MANEJO Y MANIPULACIÓN	60
8.5.1	Cargue y descargue	61
8.6	DEPARTAMENTO DE BODEGA.	62
8.7	DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR	62
8.7.1	Despacho de Exportación	63
8.7.2	Documentación	64
8.7.3	Sistema Interno de la Empresa DO "DE ORDEN"	64
8.8	SALIDA DE MERCANCÍAS	64

8.8.1	Solicitud de Autorización de Embarque “SAE”	64
8.8.1.1	Primera Parte	65
8.8.1.2	Segunda Parte.	66
8.8.1.3	Tercera Parte	66
8.8.1.4	Cuarta Parte	66
8.8.1.5	Quinta Parte	67
8.9	TRANSPORTADORA Y DOCUMENTOS DE TRANSPORTE	68
8.9.1	La Carta de Porte Internacional por Carretera (CPIC)	68
8.9.2	El Manifiesto de Carga Internacional (MCI).	68
8.9.3	Manifiesto Electrónico (Guía y Registro)	68
8.9.4	La Planilla de Traslado	69
8.9.5	Selectividad	69
8.9.6	Manifestar Carga	70
8.9.7	Declaración de Exportación DEX	71
		72
9.	SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL CON RESPECTO A LOS COSTOS QUE REQUIERE EL PROCESO DE EXPORTACIÓN.	72
9.1	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADES TERMINO DE NEGOCIACIÓN DAF	73
9.1.1	Obligaciones del Vendedor.	
9.1.2	Obligaciones del Comprador.	75
9.2	COSTOS TOTALES	73
9.2.1	Servicio de transporte consolidado Ipiates – Tulcán	73
9.2.2	Arribo de la mercancía en bodega habilitada.	73
9.2.3	Costos Asumidos por el Exportador	73
9.2.4	Costos totales asumidos por el importador	74
		75
10.	PLAN DE ACCIÓN EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE COMERCIO EXTERIOR QUE DETERMINE UN NIVEL DE COMPETITIVIDAD ACORDE A LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES, PARA LA EMPRESA TRÁFICOS J.A. LTDA.	75
10.1	RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	
10.1.1	Capacitación al personal	78
10.1.2	Manual de Seguridad Industrial	78
10.1.3	Pagina web	78
		80
11.	ENCUESTA REALIZADA CON EL FIN DE DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN LA EMPRESA TRÁFICOS J.A. DE LA CIUDAD DE IPIALES.	80

12.1	RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA TRAFICOS J.A. LTDA.	82
12.1.2	Nivel de conocimientos del personal que labora en los distintos departamentos comercio exterior, transporte y bodega.	83
12.1.3	Capacitaciones dirigidas al personal operativo.	
12.1.4	Normas ISO 780 y marcado	83
12.1.5	Estrategias respecto a la competencia	84
12.1.6	Consecuencias crisis diplomática entre Colombia-Ecuador	85
12.1.7	Tlpo de maquinaria factible adquirir para hacer más eficiente el proceso técnico operativo	85 86
12.1.8	Principales problemas en la bodega.	
12.1.9	Toma de decisiones.	87
12.1.10	Mantenimientos preventivos a la maquinaria y equipos	88
12.1.11	Contratamientos a la hora de realizar cargue y descargue de la mercancía	89 89
12.1.12	Promoción y publicidad	
12.1.13	Manual de seguridad e importancia para la empresa	90
12.2	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE TRÁFICOS J.A. LTDA	91 93
12.2.1	Tiempo lleva ocupando los servicios de Tráficos J.A. LTDA	
12.2.2	Áreas específicas en las cuales trabaja con TRÁFICOS J.A. LTDA	93
12.2.3	Cómo calificaría el servicio que presta la empresa TRÁFICOS J.A.	94
12.2.4	La digitación y trámite de documentos es:	94
12.2.5	La canalización de información y entrega de documentos con el cliente del exterior es:	96
12.2.6	Trabajar con Tráficos J.A. LTDA representa para Ud: Puede marcar más de una opción.	97
12.2.7	La frecuencia con que usted utiliza los servicios de Tráficos J.A Ltda.	98
12.2.8	Desempeño de los distintos departamentos de la empresa de Tráficos J.A. LTDA? califique de 1 a 5 siendo 1 malo y 5 ex	99 100
12.2.9	Recibe información oportuna sobre el estado de sus trámites:	100
12.2.10	Realiza todos sus trámites a través de Tráficos J.A. LTDA.	101
12.2.11	Características más importantes a la hora de escoger una empresa para realizar un trámite aduanero	102 103
12.2.12	¿Cuál ha sido el comportamiento de los trámites aduaneros en los cinco últimos años?	104 105
	CONCLUSIONES	106
	RECOMENDACIONES	109
	BIBLIOGRAFÍA	111
	NETGRAFÍA	112

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Identificación de la Empresa	39
Cuadro 2. Talento humano que labora en la empresa TRAFICOS J.A. LTDA.	42
Cuadro 3. Aplicación de la Matriz DOFA a TRAFICOS J.A. LTDA	45
Cuadro 4. Estrategias DOFA	46
Cuadro 5. Matriz de Impacto de la Capacidad Interna PCI	49
Cuadro 6. Matriz de Factores Internos	51
Cuadro 7. Matriz POAM	52
Cuadro 8. Convenciones	53
Cuadro 9. Matriz de Factores Externos	54
Cuadro 10. Datos del Negocio	56
Cuadro 11. Total unidades y cajas del producto a exportar.	59
Cuadro 12. Datos de la etiqueta	60
Cuadro 13. Informe diario de Bodega	63
Cuadro 14. Movimiento de Bodega	63
Cuadro 15. Sistema Interno de la Empresa Do "DE ORDEN"	64
Cuadro 16. Servicio de transporte consolidado Ipiales – Tulcán	74
Cuadro 17. Servicio de transporte consolidado Ipiales-Guayaquil	75
Cuadro 18. Servicio de transporte consolidado Tulcán-Guayaquil	75
Cuadro 19. Costos totales del tramite para el exportador e importador – Colombia	76
Cuadro 20. Costos totales del tramite para el exportador e importador – Ecuador	77
Cuadro 21. Plan de Accion	78

Cuadro 22. Costos en pesos para la elaboración de la Pagina Web	81
Cuadro 23. Nivel de conocimiento	83
Cuadro 24. Capacitaciones dirigidas al personal operativo	84
Cuadro 25. Normas ISO 780 y marcado	85
Cuadro 26. Estrategias respecto a la competencia	85
Cuadro 27. Consecuencias crisis diplomática entre Colombia-Ecuador	86
Cuadro 28. Tipo de maquinaria factible adquirir para hacer más eficiente el proceso técnico operativo	87
Cuadro 29. Principales problemas en la bodega.	88
Cuadro 30. Toma de decisiones.	89
Cuadro 29. Mantenimientos preventivos a la maquinaria y equipos	89
Cuadro 30. Contratiempos a la hora de realizar cargue y descargue de la mercancía	90
Cuadro 31. Promoción y publicidad	91
Cuadro 32. Manual de seguridad e importancia para la empresa	92
Cuadro 33. Tiempo que lleva ocupando los servicios de T JA.	93
Cuadro 34. Áreas específicas con las que trabaja en Traficos J.A.	94
Cuadro 35. Servicio que presta la empresa	96
Cuadro 36. Digitación y Trámites	97
Cuadro 37. Canalización de información y entrega de documentos	98
Cuadro 38. Representación de T J.A.	99
Cuadro 39. Frecuencia con que se utilizan los servicios de T J.A	100
Cuadro 40. Desempeño de los distintos departamentos de la empresa	101
Cuadro 41. Tipo de información	102
Cuadro 42. Realiza todos sus trámites a través de Tráficos J.A. LTDA.	103
Cuadro 43. Características más importantes a la hora de escoger una empresa para realizar un trámite aduanero	104
Cuadro 44. Comportamiento trámites aduaneros en los cinco últimos	105
Cuadro 4. Presupuesto General Manual de Seguridad Industrial	154

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama TF	41
Figura 2. Producto a Exp	57
Figura 3. Producto Envasado en la empresa importadora Lab. Dr. Abjarner.	58
Figura 4. Empaque primario: Bolsas plásticas	59
Figura 5. Empaque secundario	60
Figura 6. Marcado del empaque	61
Figura 7. Información contenida en código de barras	61
Figura 8. Símbolos pictóricos	62
Figura 9. Manipuleo de la carga	65
Figura 10. DIAN Virtual / Salida de mercancías	70
Figura 11. Orden de Cague	71
Figura 12. Planilla de traslado de mercancía a zona primaria	79
Figura 13. Capacitación del cuerpo de bomberos de la ciudadde Ipiales	79
Figura 14. Capacitación de la Administradora de Riesgos Profesionales en Salud	79
Figura 15. Demo opcional para la pagina Web TRAFICOS J.A. LTDA	80

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Nivel de conocimiento	83
Grafica 2. Capacitaciones dirigidas al personal operativo	84
Grafica 3. Normas ISO 780 y marcado	85
Grafica 4. Estrategias respecto a la competencia	86
Grafica 5. Consecuencias crisis diplomática entre Colombia-Ecuador	86
Grafica 6. Maquinaria para hacer más eficiente el proceso téc-operativo	87
Grafica 7. Principales problemas en la bodega.	88
Grafica 8. Toma de decisiones.	89
Grafica 9. Mantenimientos preventivos a la maquinaria y equipos	90
Grafica 10. Contratiempos en el cargue y descargue de la mercancía	91
Grafica 11. Promoción y publicidad	92
Grafica 12. Manual de seguridad e importancia para la empresa	93
Grafica 13. Tiempo que lleva ocupando los servicios de T JA.	94
Grafica 14. Áreas específicas con las que trabaja en Traficos J.A.	95
Grafica 15. Servicio que presta la empresa	96
Grafica 31. Digitación y Trámites	97
Grafica 32. Canalización de información y entrega de documentos	98
Grafica 33. Representación de T J.A.	99
Grafica 34. Frecuencia con que se utilizan los servicios de T J.A.	100
Grafica 35. Desempeño de los distintos departamentos de la empresa	101
Grafica 36. Tipo de información	102
Grafica 37. Realiza todos sus trámites a través de Tráficos J.A. LTDA.	103
Grafica 38. Características más importantes a la hora de escoger una empresa para realizar un trámite aduanero.	104
Grafica 39. Comportamiento tramites aduaneros	105

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato encuesta	114
Anexo B. Encuesta dirigida a los clientes de traficos j.a. Ltda	117
Anexo C. Manual de seguridad industrial	119
Anexo D. Factura proenfar s.a.	156
Anexo E. Carta de porte internacional por carretera (cpic)	157
Anexo F. Manifiesto de carga internacional (mci)	158
Anexo G. Mandato proenfar s.a.	169
Anexo H. Certificado de origen	160
Anexo I. Tabla de sistemas especiales	161
Anexo J. Declaracion de exportacion "DEX"	162
Anexo K. Oficio de aceptación de la capacitación de saludcoop e.p.s.	163
Anexo L. Oficio de aceptación de la capacitación de el cuerpo de bomberos de la cuidad de ipiales	164

INTRODUCCION

Este trabajo tiene importancia desde el punto de vista empresarial y su importancia con el comercio internacional. Se pretende abordar conocimientos y el proceso técnico que se requiere en el manejo de mercancías en zonas de frontera, requiere articular la gestión normativa, logística, técnica y procedimental con fundamento en el recurso humano. El cual debe tener el conocimiento y el saber administrar sobre el protocolo del comercio internacional, razón por la cual el estudio que se presenta es de vital importancia para reconocer las unidades económicas, empresariales que manejan las exportaciones e importaciones en la Zona Económica de Frontera.

TRAFICOS J.A. LTDA, es una empresa que tiene como objeto social el almacenamiento y el depósito de mercancías nacionales o nacionalizadas, que se encuentren importadas legalmente, manipulación de carga, comercialización de productos diversos (importaciones y exportaciones), asesoría en comercio exterior, alquiler de vehículo de carga con conductor, entre otras operaciones complementarias.

En ese orden de ideas la empresa seleccionada es: TRAFICOS J.A. LTDA, que tiene como objeto social el almacenamiento y el depósito de mercancías nacionales o nacionalizadas, que se encuentren importadas legalmente, manipulación de carga, comercialización de productos diversos (importaciones y exportaciones), asesoría en comercio exterior, alquiler de vehículo de carga con conductor, entre otras operaciones complementarias. Esta pasantía se desarrolló en 4 capítulos que serán el desarrollo de los objetivos específicos:

CAPITULO I: Hace referencia al diagnóstico Administrativo, Técnico y Comercial. La Matriz DOFA es una herramienta importante, para que TRAFICOS J.A. LTDA, pueda incrementar su productividad. Para lo cual se realizó un diagnóstico organizacional de la empresa, donde se tomó como análisis las variables internas de la misma, como fortalezas y debilidades (alto grado de control), y las variables externas; donde se determina las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas a que debe enfrentarse en el entorno (las cuales tienen difícil grado de control), para proponer estrategias de mejoramiento para la empresa en mención.

CAPITULO II: Se realiza un estudio de caso analizando los procesos y procedimientos a un trámite de exportación de mercancía. Para el presente estudio manejaremos el trámite, de uno de los clientes potenciales de TRAFICOS J.A. LTDA. Actuando como exportador **PROENFAR S.A.** (Productores de Envases Farmacéuticos S.A), empresa ubicada en la ciudad de Bogotá-Colombia, la cual actualmente esta exportando, envases farmacéuticos vacíos, en todas sus presentaciones al Ecuador y a diferentes países de Centro y Suramérica. Por otra parte actuando como importador, **Laboratorios DR. Bjarner C.A.**, empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, la cual se constituye en un laboratorio dedicado a la producción y comercialización de productos genéricos, farmacéuticos y cosméticos en general. Inicialmente PROENFAR S.A y LABORATORIOS DR. BJARNER establecen un contrato de compra y venta internacional de mercancías.

CAPITULO III: Se determina la estructura de costos para este trámite de exportación. En toda negociación de compra y venta internacional se utilizan Términos de Negociación Comercial llamados INCOTERM, los cuales definen los derechos y obligaciones recíprocas entre el exportador (vendedor) y el importador (comprador), relativos al transporte, los riesgos y los documentos. Para el trámite que estamos manejando el INCOTERM es DAF Ipiales.

CAPITULO IV: El cuarto capítulo corresponde a la formulación de un plan de mejoramiento, utilizando una caja de herramientas como MEFI, MEFE, DOFA, POAM...

El presente trabajo permitirá, hacer un seguimiento en comercio exterior, se habla de transporte fronterizo, con vehículos habilitados, almacenaje de mercancías de exportación, trámites aduaneros, importaciones y exportaciones, que se llevan a cabo dentro de esta empresa, además de proponer un plan de mejoramiento teniendo en cuenta los requerimientos de la empresa.

En este contexto y teniendo en cuenta que la globalización impone nuevas y más grandes exigencias a mercados e industrias y propendiendo para que TRAFICOS J.A. LTDA no quede relegado ante un mercado cada vez más competitivo y fuerte, donde la tecnología y las comunicaciones juegan un papel muy importante y se propondrán estrategias en relación a los resultados para mejorar los puntos negativos de la misma.

1. ELEMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1.1 TITULO

ESTUDIO SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y ADUANERA QUE REALIZA LA EMPRESA TRÁFICOS J.A. LTDA. EN LA CIUDAD DE IPIALES (N), DICIEMBRE DE 2008_JUNIO DE 2009.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El análisis y caracterización descriptiva, analítica y estratégica de la empresa. Se convierte en el estudio de caso sobre sus operaciones, donde se estructuran técnicamente a nivel interno y externo que permiten determinar de un lado el perfil de oportunidades y amenazas y por otro el perfil debilidades y fortalezas. Lo cual permite precisar entre otras las siguientes necesidades.

- Insuficiente capacitación temática en los protocolos relacionado con logística, distribución física internacional y almacenamiento de mercancías, dirigido al personal operativo y braceros. Teniendo en cuenta la importancia que reviste este aspecto se realizó una serie de capacitaciones por parte de entidades especializadas, como El Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ipiales, en temas relacionados a primeros auxilios, incendios y manejo de carga peligrosa.
- También se realizó una serie de capacitaciones, por parte de la ARP Saludcoop, Administradora de Riesgos Profesionales en Salud, quienes tocaron temas relacionados a: cómo evitar el estrés en el trabajo e inteligencia emocional, relaciones humanas y atención al cliente. Conferencias que fueron dirigidas al personal administrativo y a los operarios de bodega, quienes adquirieron y reforzaron conocimientos e hicieron preguntas alusivas a los temas expuestos, logrando que los colaboradores de la empresa sean más productivos en su trabajo.
- Deficiente manejo de las herramientas. (Manual de Seguridad Industrial). Toda empresa debe propender por la salud y seguridad de la misma. El principal objetivo de un programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. Por tal razón se diseñó un “manual” en base a la norma OSHAS 18001, la cual es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar, evaluar, administrar y gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales como segmento de sus prácticas normales de negocio.
- Por otra parte si la Tráficos J.A. LTDA quiere en un futuro certificarse en calidad ISO a nivel de sus procesos y en especial a la bodega de almacenamiento de

mercancía, será necesario analizar e implementar este manual en relación a las necesidades o requerimientos que presenta la misma.

- Baja utilización de las TIC. (Pagina Web Empresarial). TRÁFICOS J.A. LTDA es una empresa que tiene como objeto social, brindar servicios en relación al comercio internacional las operaciones que se manejan a nivel de la empresa en su mayoría son por internet. Esta es una razón de peso para sostener que una página web, es un instrumento clave, para dar a conocer a la empresa, puesto que muestra su Figura corporativa ante el mundo, es también una herramienta para comunicarse con el cliente quien puede atraer a más clientes por un buen servicio en la gestión logística. En relación a lo anterior se presento un demos de pagina web opcional para mostrar la empresa en internet.

- El análisis situacional permitirá realizar una planificación que permita mitigar y erradicar procesos y procedimientos que se presentan como no conformidades en la gestión de calidad, lo cual implica realizar un plan de mejoramiento empresarial.

Una consideración de importancia en la selección de una estrategia corporativa es si la empresa cuenta con las fortalezas que se requiere para responder ante los avances del entorno, en general las fortalezas de una empresa son analizadas mediante la identificación de sus recursos y competencias. Los gerentes deben buscar aquellas oportunidades de mercado que les permitan sacar provecho de esas fortalezas.

En este orden de ideas, en esta fase se orienta a identificar fortalezas y debilidades para la empresa TRAFICOS J.A. LTDA, el conjunto de variables que caracterizan el sistema estudiado, el cual fue tomado por fuentes primarias de la investigación, siendo estas analizadas y ponderadas internamente de acuerdo a los beneficios o perjuicios que estas variables causan e interfieren en el correcto funcionamiento del objeto social de la empresa. En consecuencia, en el siguiente cuadro se relaciona el impacto de las capacidades internas.

2.2 FORMULACIÓN EL PROBLEMA

Cuál es proceso de gestión (planificación, ejecución y control) de los trámites de comercio exterior en la empresa Tráficos J.A. LTDA, de Ipiales (N)?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿La empresa TRÁFICOS J.A. LTDA., cuenta con elementos logísticos, capacidad técnica y administrativa para desarrollar un comercio exterior competitivo?
- ¿Cuál es la estructura del proceso de exportación operativo y documentario?
- ¿Cuál es el sistema de distribución física internacional con respecto a los costos que requiere el proceso de exportación?
- ¿Cuál es el plan de mejoramiento que se plantea para TRÁFICOS J.A. LTDA?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio sobre el proceso de gestión (planificación, ejecución y control) de los trámites de comercio exterior en la empresa Tráficos J.A. LTDA, de Ipiales (N).

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar diagnostico del ambiente organizacional de la empresa, a nivel técnico, administrativo y comercial.
- Determinar la estructura del proceso administrativo y aduanero de exportación tanto operativo como documentario.
- Establecer el sistema de distribución física internacional con respecto a los costos que requiere el proceso de internacionalización de mercancías.
- Elaborar un plan de mejoramiento en la gestión logística y de comercio exterior que determine un nivel de competitividad acorde a las necesidades de sus clientes.

4. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se justifica a nivel teórico, metodológico y practico.

A manera teórico el presente trabajo se justifica en las teorías de distribución física internacional y teorías del comercio internacional, y los diferentes decretos, leyes, normas, restricciones, vigencias y parámetros establecidos por la ley, así como explicaciones a situaciones externas, como los acuerdos comerciales y de integración económica, aplicación del decreto 2685.

De forma metodológica, la pasantía propuesta busca, un mayor análisis a partir del conocimiento en el sistema aduanero MUISCA para exportaciones y manejo de cartilla de instrucciones DIAN, así como los diferentes tipos de negociación y condiciones de entrega.

En la practica el presente trabajo se justifica porque pretende realizar, un estudio teórico práctico en la empresa TRÁFICOS J.A. LTDA, ubicada en la ciudad de Ipiales, el estudio permitirá, hacer un seguimiento en comercio exterior, se habla de transporte fronterizo, con vehículos habilitados, almacenaje de mercancías de exportación, trámites aduaneros, importaciones y exportaciones, que se llevan a cabo dentro de esta empresa.

El comercio exterior en el departamento de Nariño, específicamente en el municipio de Ipiales posee ventajas competitivas por ser paso fronterizo colombo - ecuatoriano, por tanto este sector representa un porcentaje considerable en la contribución al PIB para la economía en Colombia y en nuestra región aportando a generar un alto porcentaje a nivel de transporte de carga internacional de mercancías, los procesos de importación y exportación realizados por las agencias aduaneras, así como también los procesos de almacenaje de mercancía los cuales se llevan a cabo en los depósitos habilitados por la autoridad aduanera DIAN, con todo este proceso se generan empleos directos e indirectos.

Ecuador se ha constituido en un socio comercial de mucha importancia, para Colombia después de Estados Unidos y Venezuela. Con respecto a la política arancelaria bilateral de Colombia y Ecuador, los dos países mantienen una relación de libre comercio, dentro del marco del Acuerdo de Cartagena en la CAN, razón por la cual sus tasas de arancel aplicado son cero, tanto para la mayoría de importaciones que

hace Colombia desde Ecuador, como para las importaciones que hace Ecuador desde Colombia. ¹Para determinar el arancel aplicado podemos analizar la página “MUISCA” (que significa Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado).²

En relación a la congestión vehicular que se presenta casi de continuo en la Carretera panamericana. Es importante priorizar las obras de infraestructura vial para el Comercio Internacional (vía perimetral o variante Ipiales – Rumichaca, ampliación del puente internacional y habilitación de la antigua carretera Panamericana Tulcán – Rumichaca).

El problema es la dificultad para el reconocimiento de las mercancías por parte de la DIAN. ; fluidez vehicular; deficiente e inexistente infraestructura y sistemas de comunicación en línea para el comercio internacional; plataforma informativa ; falta de infraestructura para el reconocimiento de las mercancías en el paso de frontera: ausencia de áreas de inspección con las condiciones que cada carga necesita.³

Las causas son que no existe espacio físico suficiente en los puntos de control del CENAF, para la inspección física de las mercancías.; no existe vía con especificaciones técnicas para el paso de tráfico pesado; no existe una zona en donde se realice la inspección física de las mercancías; existen unidades o instalaciones administrativas en uno y otro lado de la frontera; no se tienen los medios para hacer seguimiento en la operación; falta de presupuesto para obras de infraestructuras en pasos de frontera.; falta de voluntad política por parte de los gobiernos para desarrollar obras enfocadas a la agilización del comercio exterior.

Las consecuencias son el deterioro, pérdida y contaminación de las mercancías; represamiento vehicular evitando el normal desarrollo del tráfico en la zona de frontera; el alejamiento físico genera descoordinaciones y enfriamiento en las relaciones acrecentando el criterio de soberanía y de la prevaencia del concepto de lo nacional en detrimento de lo supranacional.

¹ Un análisis preliminar de la actual política de comercio internacional, coyuntura económica, octubre. ECHAVARRIA, JUAN JOSE Y LUIS JORGE GARAY.

² Política arancelaria bilateral de Colombia y Ecuador, dentro del marco del Acuerdo de Cartagena

³ Principales inconvenientes en el paso fronterizo, Carretera Panamerica. LOPEZ PEDRO MAURICIO.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO ESPACIAL

La investigación se realizara en dos contextos es decir Colombia y Ecuador, teniendo en cuenta las actividades como transporte, logística, distribución física, procesos de exportación, importación, distribución y en general. Además analizaremos como se realiza el proceso de nacionalización de la mercancía. Esta cobertura de estudio tomara como referencia los índices de oferta y demanda que posee estos dos países para con ello mirar el enfoque del mercado en referencia para un producto determinado.

5.2 MARCO TEMPORAL

Este estudio se plantea durante el 01 de diciembre del 2008, hasta el 01 de junio del 2009, periodo durante el cual, se abarcará todas las temáticas en referencia al proceso de DFI.

5.3 MARCO CONTEXTUAL

Las exportaciones ecuatorianas a Colombia durante 2007 sumaron más de 650 millones de dólares y las importaciones representaron 12 mil millones de dólares. El informe de la cámara colombo ecuatoriana de industria y comercio, señala que Colombia es el tercer destino de las exportaciones y el segundo de sus importaciones después de Estados Unidos. En el año 2007 Colombia registró un superávit comercial con Ecuador de US\$563,6 millones de dólares FOB.⁴

- Ecuador importa toda clase de productos agroindustriales, medicamentos, confecciones, fármacos, alimentos procesados, derivados del petróleo, metalmecánica y servicios como software, ingeniería, consultoría y auditoría.⁵

⁴ ANIF "la situación actual del comercio bilateral entre Colombia y Ecuador", carta financiera.

- Existen más de 1000 empresas radicadas en Ecuador por estrategias de distribución y colocación de productos. Ecuador es un mercado emergente al que muchos inversionistas colombianos han decidido apostarle, gracias a que les ofrece garantías para la expansión y la internacionalización de sus negocios.

*Ecuador exportó a Colombia cerca de 1300 partidas arancelarias, donde los principales productos fueron arroz, atunes, salsa de tomate, calzado, cocinas, dulces, y mantas. Colombia es el principal proveedor para el mercado ecuatoriano de energía eléctrica, nafta disolvente, medicamentos, automóviles para el transporte de personas, polímeros de cloruro de vinilo, polímeros de propileno, artículos de limpieza, artículos de higiene, agua y productos laminados de hierro y acero.*⁵

En el año 2009 las exportaciones colombianas cayeron por primera vez después de un crecimiento sostenido en los últimos siete años, según las cifras de año completo reveladas por la Dian. Las exportaciones a Venezuela descendieron 33,5%, a Ecuador 16,1% y a Estados Unidos 8,35%. Cundinamarca y Valle del Cauca las regiones más afectadas. En efecto, las exportaciones totales del país tuvieron durante el año anterior un crecimiento negativo del 12.7%. Este desempeño es el resultado de caídas muy visibles en las ventas con destino a los mercados venezolano (-33.5%), ecuatoriano (-16.1%) y estadounidense (-8.35%), que hasta el año 2008 se habían consolidado como los destinos más dinámicos y con mayor presencia de los productos del país.⁶

5.4 ANTecedENTES

Las relaciones entre Colombia y Ecuador, se enmarcan en la definición de zona de libre comercio, establecida entre los países que componen la CAN o Comunidad Andina de Naciones. Luego de alcanzar el objetivo, de establecer la zona de libre comercio, el objetivo a seguir, es buscar la normativa que rige dicho mercado, e impulsar acciones que contribuyan a la transparencia y faciliten el libre flujo de mercaderías.

⁵ Importaciones entre Colombia y Ecuador. En la teoría del comercio Internacional. Modelos y aplicaciones. Carlos Burguet.

⁶ RIVERA, ESTEBAN M. Coyuntura de las exportaciones colombianas. McGraw Hill.

5.4.1 Estado Actual

Ecuador se ha constituido en un socio comercial de mucha importancia, para Colombia después de Estados Unidos y Venezuela. Con respecto a la política arancelaria bilateral de Colombia y Ecuador, los dos países mantienen una relación de libre comercio, dentro del marco del Acuerdo de Cartagena en la CAN, razón por la cual sus tasas de arancel aplicado son cero, tanto para la mayoría de importaciones que hace Colombia desde Ecuador, como para las importaciones que hace Ecuador desde Colombia. ⁵Para determinar el arancel aplicado podemos analizar la página “MUISCA” (que significa Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado).⁷

5.5 MARCO LEGAL

Toda transacción comercial, con compradores del exterior o zonas comerciales con condiciones especiales, constituye una exportación que implica el envío de una mercancía para su uso o consumo fuera del país.⁸

Está prohibida la exportación definitiva de bienes que formen parte del patrimonio artístico, histórico y arqueológico de la nación, parágrafo del artículo 46 del decreto 444 de 1967. Igualmente está prohibida la exportación de drogas o narcóticos ilícitos y ejemplares de fauna y la flora silvestre en vías de extinción.

Toda transacción de mercancías, con compradores en el extranjero, está respaldado en el Registro Nacional de Exportadores, especialmente si se aspira al beneficio de incentivos a la exportación.

Todo exportador debe registrarse en La Cámara de Comercio como persona natural o jurídica, teniendo en cuenta que dentro de su objeto social del registro mercantil figure como exportador. Debe obtener su “Número de Identificación Tributaria” (NIT) ante la DIAN registrando en el “Registro Único Tributario” (RUT) el dígito de exportador dentro de las actividades comerciales.

Se debe diligenciar el formulario de “Solicitud de Determinación de Origen” el cual se encuentra en la página de MINCOMERCIO. La presentación de estos

⁷ CORDOBA, JUAN M Comercio Internacional coyuntura económica, dentro del marco del Acuerdo de Cartagena

⁸ Legislación Aduanera DECRETO 2685 de 1998

⁹ www.mincomercio.gov.co

documentos se hace vía internet o ante la entidad delegada por el MINCOMERCIO en la ciudad anexando la fotocopia del NIT o de la cédula de ciudadanía y el certificado de representación legal o registro mercantil expedido por la cámara de comercio (vigencia no mayor a tres meses). El exportador debe adquirir, diligenciar y radicar ante la oficina regional de MINCOMERCIO, el certificado de origen, acompañado del original de la factura comercial y dos copias.

Se diligencia y radica el formulario (Registro de productores nacionales, oferta exportable y solicitud de determinación de origen: Si el comprador en el exterior exige el certificado de origen para obtener una preferencia arancelaria, el exportador deberá bajar de la página del Ministerio de Comercio, www.mincomercio.gov.co, el formato con su correspondiente instructivo. Este certificado tiene vigencia de dos (2) años a partir de su aprobación.

Una vez radicado el formulario, el MINCOMERCIO procede en forma inmediata a efectuar la inscripción, siempre que los documentos presentados estén de conformidad con los requisitos exigidos, luego de se devuelve al usuario dos copias del registro. La primera de ellas para que el exportador conserve en su archivo y la otra, para que sea presentada antes de efectuar la exportación a la “Administración de Impuestos”, con el objeto de obtener el derecho a solicitar la devolución del impuesto sobre las ventas, luego que se efectúe la exportación.

Procedimientos cambiarios (reintegro de divisas): Toda exportación genera la obligación de reintegrar las divisas a través de los intermediarios cambiarios (bancos comerciales y demás entidades financieras) por tanto los exportadores deben efectuar la venta de las divisas a estos intermediarios, para lo cual se debe reclamar y diligenciar ante dicha entidad el formulario declaración de cambio no2.

La función de las agencias aduaneras, se constituye en una actividad de gran importancia en el proceso logístico, de una importación o exportación, cada vez que los empresarios realicen estas operaciones deben acudir a estos agentes.¹⁰ En Colombia, la actividad está regulada por el decreto No. 2685 de diciembre 28 de 1999, el decreto no. 1232 de junio 20 de 2001 y el decreto No. 2883 de agosto 6 de 2008 los cuales se establecen en el estatuto aduanero. Las agencias de aduanas son las personas jurídicas, cuyo objeto principal es la práctica del agenciamiento aduanero, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

¹⁰ Legislación Aduanera DECRETO 2685 de 1998

En Colombia las normas establecen que, las operaciones de comercio internacional deben tramitarse, a través de una agencia de aduanas, en el caso de una exportación si ésta supera los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$10.000.00); para las importaciones la cuantía es de mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$1.000.00). ¹¹

Las tarifas por el cobro de sus servicios, no se encuentran reglamentadas, obedecen a la libre negociación entre las partes. Su costo por lo general está establecido en un porcentaje del valor de la exportación (actualmente puede oscilar entre el 2 y el 5 por 1000), con costo mínimo. Conforme con los parámetros establecidos por el reciente decreto no. 2883 del 6 de agosto de 2008, las agencias de aduanas se clasifican en los siguientes niveles:

1. Agencia de Aduanas nivel 1: Con un patrimonio líquido de \$3.500.000.000.
2. Agencia de Aduanas nivel 2: Con un patrimonio líquido de \$438.200.000.
3. Agencia de Aduanas nivel 3: Con un patrimonio líquido de \$142.500.000.
4. Agencia de Aduanas nivel 4: Con un patrimonio líquido de \$44.000.000.

Considerando que buena parte de los resultados de una operación de importación o exportación se derivan de la adecuada gestión de las agencias de aduanas, es importante que los exportadores establezcan criterios para su selección.

5.6 MARCO CONCEPTUAL

La lista de variables que se utilizan para la realización de la investigación objeto de estudio son las siguientes:

AGENCIA DE ADUANAS. La exportación de los envases farmacéuticos requiere de personas jurídicas cuyo objeto social principal sea el ejercicio de la Intermediación Aduanera, para lo cual deben obtener autorizaciones por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

AGENTE ADUANERO. Persona autorizada por la aduana o habilitada ante ésta por la autoridad competente, para despachar mercaderías por cuenta ajena. También llamado Agente Aduanal o Aduanero, Despachante de Aduana, Corredor Aduanero.

ARANCEL. Impuestos que se pagan por los envases farmacéuticos que son importados a un país. Los aranceles son derechos de aduana que pueden ser específicos o ad valorem: los primeros obligan al pago de una cantidad determinada por cada unidad de envases farmacéuticos, por cada unidad de peso

o por cada unidad de volumen; los segundos se calculan como un porcentaje del valor de los envases farmacéuticos y son los que más se utilizan en la actualidad. Los aranceles aumentan el precio de los bienes importados.

BULTO. Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionadas para el transporte. También se considera bulto el contenedor para un mismo consignatario y amparado en un solo documento de transporte.

CAE CORPORACIÓN ADUANERA DEL ECUADOR. El 13 de julio de 1998 se expide la Ley Orgánica de Aduanas y se crea la Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE, como una persona jurídica de decreto público de duración indefinida, patrimonio del estado, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria. Se le atribuye las competencias técnico – administrativas, necesarias para llevar adelante la planificación y ejecución de la política aduanera ecuatoriana.

CARTA DE PORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA (CPIC). Es el documento que prueba que el transportista autorizado, ha tomado las mercancías bajo su responsabilidad y se ha obligado a transportarlas y entregarlas de conformidad con las condiciones establecidas en ella.

CERTIFICADO DE ORIGEN. Es el documento en el cual se registra el origen de la mercancía, según el país de destino. Sirve para aplicar medidas de control comercial y arancelario.

CERTIFICADO DE CÁMARA DE COMERCIO. Todo exportador debe registrarse en Cámara de Comercio como persona natural o jurídica, teniendo en cuenta que dentro de su objeto social o actividad comercial del registro mercantil figure como exportador

CIRCULAR 170 DIAN. La circular indica el procedimiento que deberán seguir los usuarios del servicio aduanero para reportar operaciones sospechosas que puedan estar vinculadas con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Ej. Adquisición masiva de bienes, acceso a la propiedad accionaria, vinculación con negocios de fachada, son algunas de las modalidades que mayor potencial tienen de contaminar el desempeño transparente de la industria y el comercio con dineros de ilícita procedencia.

CIP (código insumo producto). Es el dato por medio del cual se demuestra la participación de las materias primas e insumos importados en el producto de exportación.

DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL. Con la DFI se busca minimizar los costos de exportación de los envases farmacéuticos y maximizar el servicio al cliente, incluyendo el almacenamiento y el transporte nacional e internacional. Desde donde se encuentra el producto terminado hasta el destino final.

EXPORTACIÓN. Operación que supone la salida de los envases farmacéuticos fuera del territorio aduanero colombiano y que produce como contrapartida una entrada de divisas, desde el país a donde tiene lugar la exportación para este caso es Ecuador.

FACTURA COMERCIAL. Es el documento donde se fija el importe de la mercancía expedida. En algunos casos sirve, además, como propio contrato de venta. Sobre ellas deben señalarse claramente las partes compradoras y vendedoras, con sus direcciones, teléfonos, la descripción de los productos de acuerdo con la descripción exacta sobre la que convengan las partes; los bultos expedidos, con sus marcas y contraseñas, peso bruto y neto; las cantidades de ventas acordada (CIF, FOB, etc.) y la divisa fijada, lugar de expedición, etc. Fichas técnicas y/o vistos buenos si el trámite lo requiere.

LISTA DE EMPAQUE. (PACKING LIST) La lista de empaque guarda estrecha relación con la factura y normalmente la acompaña en todo momento. Documento que proporciona datos sobre la forma de embalaje de las mercancías, el contenido de los diferentes envases, y especifica los pesos y dimensiones.

MANDATO O PODER. Es el contrato por el cual, una de las partes se obliga a ejecutar por cuenta de otra uno o más actos.

MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL (MCI). Es el documento que ampara las mercancías (los envases farmacéuticos) que se transportan internacionalmente por carretera, desde el lugar en donde son cargadas a bordo de un vehículo habilitado o unidad de carga hasta el lugar en donde se descargan para su entrega al destinatario.

MANIFIESTO ELECTRÓNICO (GUÍA Y REGISTRO). Adicional a los documentos de transporte la transportadora encargada se encargará de realizar guía y registro.

MODELO UNICO DE INGRESOS, SERVICIOS Y CONTROL AUTOMATIZADO (MUISCA). Es un modelo de solución estructural para el aprovechamiento pleno de la información de la DIAN y verificar en forma efectiva a todos los agentes que intervienen en la gestión tributaria, aduanera y control cambiario.

OXIDO DE ETILENO. El óxido de etileno es un gas inflamable de aroma más bien dulce. Se disuelve fácilmente en agua. El óxido de etileno es una sustancia química manufacturada usada principalmente para fabricar glicol de etileno (una sustancia química usada para fabricar anticongelante y poliéster).

PESO BRUTO. Peso de los envases farmacéuticos con su respectivo envase y embalaje. Para esta investigación corresponde a 3094.70 kgm.

PESO NETO. Peso de los envases farmacéuticos sin tener en cuenta su embalaje. En algunos países no se tiene en cuenta tampoco el envase. Para esta investigación corresponde a 2550.00 kmg.

LA PLANILLA DE TRASLADO DE MERCANCÍA A ZONA PRIMARIA: Documento que expide el transportador, mediante la cual se autoriza, registra y ampara el traslado de los envases farmacéuticos, bajo control aduanero, del lugar de arribo hacia un depósito habilitado a una zona franca ubicados en la misma jurisdicción aduanera.

PLAN VALLEJO. Por medio de este programa los productores, exportadores o comercializadores pueden solicitar autorización al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para introducir al país insumos y materias primas, con exención total o parcial del arancel y del impuesto a las Ventas -IVA- y acceder a un sistema de importación especial. Para acceder a este beneficio, es necesario que los bienes importados sean utilizados en la producción de bienes o servicios destinados total o parcialmente a la exportación.

RESOLUCIÓN DIAN DE FACTURACIÓN. Es un mecanismo para garantizar que quienes expidan factura de venta estén emitiendo una sola facturación a través de la cual queden reflejados la totalidad de los ingresos que obtenga a nivel nacional, la DIAN.

REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO RUT. Establecido por el artículo 555-2 del Estatuto Tributario, constituye el nuevo y único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Los elementos del registro único tributario.

VAN. Corresponde al valor de las materias e insumos de procedencia nacional, para la fabricación de un bien producto.

VIE. Corresponde al valor de las materias e insumos de procedencia extranjera para la fabricación de un bien.

ZONA PRIMARIA ADUANERA. Los envases farmacéuticos tienen habilitado como territorio aduanero nacional por la aduana el puerto seco de Ipiales, para la realización de las operaciones materiales de recepción, y movilización de mercancías que entran o salen del país, donde la autoridad aduanera ejerce sin restricciones su potestad de control y vigilancia. Las zonas primarias comprenden los muelles y puertos de servicio público, aeropuertos, depósitos públicos, privados e instalaciones industriales para desarrollar procesos de perfeccionamiento activo, los cruces de fronteras habilitados por normas de la CAN “Comunidad Andina de Naciones” y las vías terrestres permitidas para el traslado de las mercancías bajo control aduanero hasta el lugar donde deban cumplirse las formalidades aduaneras.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE ESTUDIO.

Teniendo en cuenta que es un estudio de caso o se va a desarrollar un estudio descriptivo, analítico y estratégico es decir que permita un análisis situacional y una propuesta de mejoramiento en coherencia con el método. El estudio permite identificar las características del universo de la investigación, como es el comercio internacional y el transporte, señalando aspectos relevantes como son el almacenamiento de carga, el despacho de exportación, los costos del trámite, la logística es decir la parte operativa del proceso. Así mismo señalar las características y componentes en el plano organizacional, los procesos a nivel técnico-administrativo, las actitudes laborales del personal y todo lo relacionado al proceso.

6.2 MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Se toma el Método Inductivo, el cual permite partir de la observación de situaciones particulares que enmarcan el problema la investigación y a su vez concluir proposiciones. Así los resultados obtenidos pueden ser la base teórica sobre la cual se fundamentan las observaciones, descripciones y explicaciones posteriores de realidades con rasgos y características semejantes a la investigación. Este método es una forma de raciocinio y argumentación que conlleva a un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación.

La Matriz DOFA es una herramienta importante, para que TRAFICOS J.A. LTDA, pueda incrementar su productividad. Para lo cual se realizó un diagnóstico organizacional de la empresa, donde se tomó como análisis las variables internas de la misma, como fortalezas y debilidades (alto grado de control), y las variables externas; donde se determina las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas a que debe enfrentarse en el entorno (las cuales tienen difícil grado de control), para proponer estrategias de mejoramiento para la empresa en mención.

6.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

La necesidad de recolectar la información sobre el tema de investigación, es pertinente acudir a técnicas y fuentes cuyo aspecto principal es la de obtener información para desarrollar el problema a investigar.

6.3.1 Fuentes primarias. Teniendo en cuenta los objetivos del estudio, se cataloga como fuentes primarias para el actual proyecto las preguntas efectuadas a los diferentes funcionarios, de la empresa durante el desarrollo de la pasantía, además se realizó una encuesta dirigida a los clientes de la empresa para saber cual es el grado de desempeño y operatividad a nivel de la empresa Tráficos J.A. Ltda.

6.3.2 Fuentes secundarias La investigación será guiada con herramientas informáticas como lo es el uso de NETGRAFÍA a través de páginas COMO PROEXPORT, INTELEXPORT, DANE, DIAN, LEGISCOMEX, MINCOMERCIO, ZEIKY, CÁMARA DE COMERCIO, GOOGLE, que conducen a conocer la realidad de los temas tratados, las cuales tienen como fin enriquecer y sustentar teóricamente la investigación.

6.4 POBLACION Y MUESTRA

El método de selección de muestra utilizado es el aleatorio simple para aplicarlo a los funcionarios y clientes y consiste en la separación de elementos que conforman la población en dos subgrupos. La siguiente es la formula estadística utilizada para obtener la muestra poblacional a nivel de funcionarios y clientes.

$$n: \frac{N \times Z^2(P \times Q)}{E^2 \times (N - 1) + Z^2(P \times Q)}$$

- **Donde:**

Tamaño de la muestra de la población

n: tamaño de la muestra

N: Universo de la población

Z²: (1.96) Nivel de confianza: 95%

E: Error permisible en porcentaje: 0.5

P x Q: Máximo error por desconocer

- **Aplicación de la formula: Muestra aplicada a funcionarios N: 15**

$$n: \frac{15 \times 1.96^2(0.5 \times 0.5)}{0.5^2 \times (15 - 1) + 1.96^2(0.5 \times 0.5)}: \frac{14,406}{0,9954}: 14,572 : 15$$

- **Muestra aplicada a clientes N: 50**

$$n: \frac{50 \times 1.96^2(0.5 \times 0.5)}{0.5^2 \times (50 - 1) + 1.96^2(0.5 \times 0.5)}: \frac{48,02}{1,0829}: 44,3438 : 44$$

El total de encuestas aplicadas al estudio son 59.

- **Teniendo en cuenta que de los 44 potenciales clientes que iban a desarrollar cada una de las preguntas de la encuesta solamente respondieron 15, por lo tanto el tamaño de las encuestas se reduce a 30.**

Las encuestas fueron repartidas proporcionalmente en dos subgrupos teniendo en cuenta el número de personas que compone cada grupo. Posteriormente y de acuerdo al listado tanto de funcionarios como de clientes se aplicaron encuestas de acuerdo al formato establecido.

6.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de información se ha optado por recurrir a encuestas determinadas de la siguiente manera:

- Encuestas para funcionarios (muestra de 14)
- Encuestas para clientes (muestra de 44)

6.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

A partir de la información obtenida por ser de carácter primario, secundario y terciario se procederá a realizar un análisis que contribuirá a fortalecer los planteamientos realizados en los objetivos; que a su vez logra conformarse en el sustento de la investigación que se plasma en este documento, mediante cuadros, tablas, gráficos que permitan mayor comprensión de los resultados obtenidos con la presente investigación.

7. DIAGNOSTICO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA TRAFICOS J.A. LTDA A NIVEL ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL.

7.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Cuadro 1. Identificación de la Empresa

NIT:	900.208.902-8
Nombre o Razón Social de la Empresa:	TRAFICOS J.A. LTDA.
Representante legal:	Jenny Anabela Hinojosa
Gerente:	Jaime Acosta Ortiz.
Dirección:	Calle 5E N° 1N – 43 Entrada a ISERVI.
Teléfono y Telefax:	7251519 – 7734343
Celular:	3155849496
Dirección Electrónica:	transja1@yahoo.com
Logo de la Empresa:	

Fuente: Investigacion Feb 2009

Objeto Social: la sociedad tendrá como objeto principal las siguientes actividades comerciales: almacenamiento y deposito de mercancías nacionales o que se encuentren importadas legalmente, manipulación de carga, otras actividades complementarias de transporte, actividades de otras agencias, comercialización de productos diversos (importaciones, exportaciones), asesoría en comercio exterior, alquiler de vehículo de carga con conductor, representaciones varias, desarrollar y apoyar el deporte. En desarrollo del mismo podrá la sociedad ejecutar todos los actos o contratos que fueren convenientes o necesarios para el cabal cumplimiento de su objeto social y que tengan relación directa con el objeto mencionado, tales como: formar parte del objeto social la empresa podrá celebrar contratos de suministro internacionales, previo cumplimiento con las disposiciones legales.

Sector Económico: Servicios

Fecha de Iniciación de la Empresa: 1999

7.2 HISTORIA EMPRESARIAL

TRAFICOS J.A. Nace en el año 1999 como persona natural, la empresa dio inicio gracias a un trabajo de grado de su gerente y propietario el señor Jaime Acosta Ortiz, quien se graduó de economista en la Universidad Autónoma y quien después de mucho trabajo ha logrado consolidar la empresa, posicionando el good will de la misma en el sector del comercio y el transporte. En el 2008 se convirtió en Tráficos J.A. LTDA.

7.3 MISIÓN

"Prestar un servicio eficiente con responsabilidad, seguridad y cumplimiento mediante estrategias encaminadas a hacer más productiva la cadena de abastecimiento, brindando confiabilidad y calidad en el servicio, soportados en un equipo humano altamente calificado y comprometido con el desarrollo de la empresa y del país".

7.4 VISIÓN

"Queremos que TRAFICOS J.A LTDA. Sea un modelo de empresa líder, de reconocido prestigio nacional e internacional con excelencia en sus servicios de competitividad comprometida con el servicio al cliente".

7.5 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La empresa siempre piensa en brindar un excelente servicio por lo cual en la actualidad posee alianzas estratégicas con la Agencia aduanera Burbano Benavides Asociados LTDA, para los procesos de exportación e importación y con la Transportadora Nacional e Internacional TRANINTER LTDA, para realizar los documentos de transporte respectivos a los tramites de exportación.

7.6 INSTALACIONES

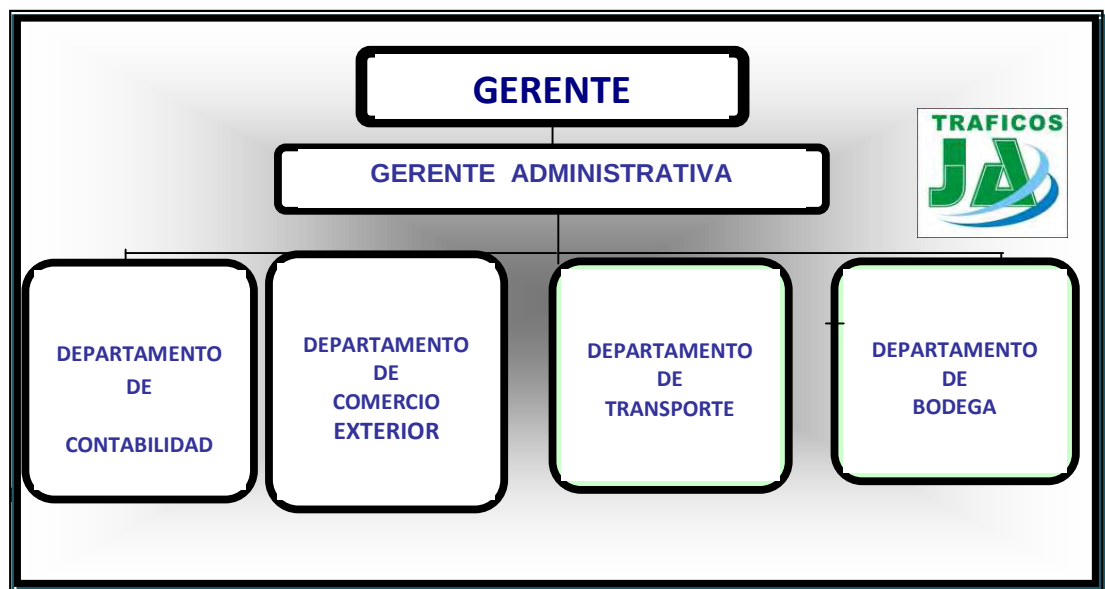
Para el manejo óptimo de la mercancía, TRAFICOS J.A. LTDA pone a disposición de los clientes una bodega cubierta de 500m², con un volumen de almacenaje de 2.800 m³, con una puerta de ingreso de 5,50 mts. De alto y 7.80 mts. De ancho, 3

vehículos debidamente habilitados para transporte fronterizo y 1 montacargas de capacidad de 2½. Tn.

7.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, ORGANIGRAMA

El Organigrama es la estructura orgánica, funcional y operativa de la empresa y refleja la complejidad con la cual se abordan los procesos y procedimientos, referidos a la razón de ser y al propósito, axiológico y filosófico de la organización, para nuestro estudio de la empresa Tráficos J.A. LTDA, tiene una pequeña estructura organizacional que vista en forma grafica se presenta en la siguiente manera:

Figura 1. Organigrama TRAFICOS J.A. Ltda.



7.8 TALENTO HUMANO DE TRAFICOS J.A. LTDA:

El conjunto de personas que tienen vinculo laboral con la empresa conformada por profesionales, tecnólogos y técnicos permite hacer claridad en las funciones, logrando una mejor identidad y compromiso puesto que las relaciones interpersonales logran un buen clima laboral, haciendo de la empresa un espacio de encuentro agradable que permite el desarrollo de funciones y competencias en

forma amigable y una cooperación técnica de saberes en beneficio de la unidad de producción.

Cuadro 2. Talento humano que labora en la empresa TRAFICOS J.A. LTDA.

CARGO	NOMBRE DEL ENCARGADO	FORMACIÓN ACADÉMICA
GERENCIA	Jaime Acosta Ortiz	Economista y Tecnólogo en Negocios Internacionales
GERENCIA ADMINISTRATIVA	Jenny Anabela Hinojosa	Gerencia de Negocios Internacionales
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	Liliana Charfuelan	Contadora Publica
DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR	William Ceballos	Técnico en Comercio
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE	Jennifer Salazar	Técnica en Comercio
DEPARTAMENTO DE BODEGA Y RECEPCION	Adriana Ceballos	Técnica en sistemas.

FUENTE: Investigación feb 2009

7.9 PRINCIPALES CLIENTES

A nivel comercial Tráficos J.A. LTDA cuenta con un gran número de clientes en Colombia y Ecuador, entre los que se destacan; PROENFAR S.A., BAYER DE COLOMBIA S.A., LABORATORIOS SPAI SONS LTDA, DUCHAS ELECTRICAS BOCCHERINI, ESPUMAS DEL VALLE S.A., TEJAS KOYO S.A., MARQUILLAS S.A., INDUSTRIAS YIDI S.A., NACIONAL DE TRENZADOS, MUEPRAMODUL, LATEXQUIM, y muchos más con los cuales se viene trabajando en procesos de exportación e importación. Quienes han quedado satisfechos con el trabajo realizado por parte de TRAFICOS J.A. Como sabemos de antemano Ecuador es una de los principales socios para Colombia por ser una plaza muy dinámica y diversificada.

7.10 OPERACIONES DESARROLLADAS EN TRAFICOS JA LTDA

- Operaciones del departamento de transporte

Adicional al trámite de exportación Tráficos J.A. LTDA coordina el transporte en frontera con seguimiento permanente de las mercancías, brindando un servicio ágil y eficiente que permitirá entregar las mercancías de exportación con el just time requerido. Además la empresa ofrece servicio de montacargas, almacenaje y embalaje de mercancías. Se coordina también el transporte nacional y en Ecuador cuando los tramites así lo necesiten. La empresa cuenta con tres vehículos propios, los cuales se encuentran cada uno con su carpeta y sus papeles al día. El departamento de transporte en TRAFICOS J.A. LTDA, debe de coordinar el transporte para el servicio fronterizo de la mercancía cumpliendo con el término inconterm, más elaboración de documentos de transporte.

Con relación al servicio y la coordinación de los transportes hacia Tulcán-Ecuador incluyendo el valor de la báscula, cargue, descargue y estibaje de mercancía la empresa maneja tarifas establecidas, cuando la mercancía representa volumen; la tarifa de transporte a facturarse será de acuerdo al cupo del vehículo. A partir de 10 toneladas se incrementará el valor de cargue y descargue de mercancías.

- Operaciones del departamento de Bodega

Para llevar un mejor control y brindar a los clientes una información oportuna de fecha y hora de llegada, cantidades y estado exacto de las mercancías almacenadas en bodega, se solicita una orden de cargue o descargue en original según sea el caso, con firma y sello de la empresa con la siguiente información: remitente, destinatario, cantidad, embalaje, contenido, valor FOB. Además para la recepción de mercancías verificando cantidades y estado de las mismas se utiliza un formato llamado movimiento de bodega. Se lleva también en el sistema de la empresa el REGISTRO DE INVENTARIOS de todas las mercancías que ingresan, permanecen y salen de Bodega. En la tabla se especifican fecha y hora de ingreso de las mercancías, el remitente, el destinatario, la factura, la cantidad y el contenido.

7.11 ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD

A fin de resaltar los aspectos positivos que se han logrado detectar y las falencias para buscar estrategias tendientes a optimizar los procesos en todas sus faces,

generando satisfacción para la empresa y para los clientes. Se ha desarrollado una serie de matrices como son:

- Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas DOFA
- Matriz de Impacto de la Capacidad Interna PCI
- Matriz de Factores Internos
- Perfil de oportunidades y amenazas Matriz POAM
- Matriz de Factores Externos
- Plan de mejoramiento para Tráficos J.A. LTDA

Cabe mencionar entonces que dichas matrices son instrumentos metodológicos que permiten identificar las acciones estratégicas viables mediante un cruce de variables, bajo la premisa de que dichas acciones son posibles. Por ejemplo, la posibilidad de superar una debilidad que impide el logro de determinado propósito, se la bajo la implementación de una estrategia que lo permita, lo cual es la base fundamental del presente capítulo.

7.12 MATRIZ DOFA PARA TRAFICOS J.A. LTDA.

La Matriz DOFA es una herramienta importante, para que TRAFICOS J.A. LTDA, pueda incrementar su productividad. Para lo cual se realizó un diagnóstico organizacional de la empresa, donde se tomó como análisis las variables internas de la misma, como fortalezas y debilidades (alto grado de control), y las variables externas; donde se determina las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas a que debe enfrentarse en el entorno (las cuales tienen difícil grado de control), para proponer estrategias de mejoramiento para la empresa en mención.

¹¹ La interpretación de la matriz DOFA está disponible en cualquiera de los manuales habitualmente utilizados para presentar los fundamentos de la teoría administrativa. Para el caso concreto en el que se toma en consideración, el análisis incluye la auditoría del entorno, de la competencia, de la cultura corporativa, de las fortalezas y debilidades internas empresariales. El tratamiento que hace ERICA OLSEN es especialmente interesante por su revisión en los diferentes puntos de análisis que se necesitan para la revisión del documento.

Cuadro 3. Aplicación de la Matriz DOFA a TRAFICOS J.A. LTDA

MATRIZ DOFA	VARIABLES INTERNAS (Alto grado de control)	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1 Gerencia comprometida, liderazgo, toma de decisiones y reuniones periódicas.	D1 Falta de capacitación en temas relacionados a logística, distribución física internacional y almacenamiento de mercancías, dirigido al personal operativo y braceros.
	F2 Infraestructura propia, y localización adecuada.	D2 Débil mantenimiento de la maquinaria.
	F3 Recurso humano idóneo y trabajo en equipo.	D3 Insuficiente organización del archivo
	F4 Portafolio integrado de servicios y precios competitivos	D4 Demora en el manejo y control vehicular
	F5Figura y posicionamiento corporativo.	D5 Bajo nivel de herramientas sobre organización empresarial
	F6 Sistematización de operaciones.	D6 Insuficiente promoción y publicidad en internet.
	F7 Liquidez	
	F8 Prevención, control y actualización	

Fuente: Investigación marzo 2009

Cuadro 4. Estrategias DOFA

OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
V A R I A B L E S E X T E R N A S	O1 Optima organización para la negociación	F1- O1 La Gerencia de Tráficos J.A. Ltda. está comprometida en buscar las mejores estrategias para el mejoramiento de la empresa, direccionándola a partir de la toma de decisiones que hoy afectan el futuro de los negocios y el logro de los objetivos, para lo cual hay liderazgo, motivación y responsabilidad.	D1- O1- O3 La capacitación en temas relacionados a logística, DFI y almacenamiento de mercancías, dirigido al personal operativo y braceros. De igual manera conferencias acerca de manipulación de carga peligrosa y prevención de desastres, temas relacionados con atención al cliente, mercadeo y en general por parte de entidades competentes.
	O2 Localización estratégica en zona de frontera Colombo – Ecuatoriana.	F2- O2 Una ventaja competitiva para la empresa Tráficos J.A. Ltda., es la infraestructura con la que cuenta y localización estratégica en la frontera Colombo – Ecuatoriana, aspecto que genera un buen movimiento en cuanto al volumen de tramites gracias al comercio bilateral.	D2-O3 La maquinaria con la cual se desempeñan las labores debe estar siempre en óptimas condiciones, por lo cual es necesario realizar mantenimiento preventivo permanente (semanal o quincenal). Hay que controlar que todo funcione efectivamente y no se interrumpan los procesos a causa de reparaciones o cambios de repuestos.
	O3 Factores de producción, alta competitividad	F3- O3 Un trabajo bien hecho genera satisfacción, por parte de quien lo realiza y por parte de quien lo recibe, desde este punto de vista algo para destacar es que Tráficos J.A. Ltda. Cuenta con un recurso humano muy preparado, brindando siempre el mejor servicio y atención al cliente, quienes trabajan en equipo, para lograr los objetivos en el Just At Time requerido.	D3 – O3 – O5 El archivo de debe hacer de forma más didáctica y fácil de buscar, para lo cual es necesario sistematizar, crear una hoja de cálculo en donde se encuentre la carpeta con su respectivo consecutivo, el documento, la fecha, y en general. De esta forma al buscar en el sistema nos diga en que folder esta archivada la información y se agilizaría la búsqueda.
	O4 Significativas Alianzas estratégicas	F4 - O4 El portafolio de servicios con que cuenta la empresa es muy completo. Tráficos J.A. Ltda., ha gestionado realizar alianzas estratégicas 2 ejemplos de ello es Burbano Benavides Ltda. y TRANINTER Transportadora Nacional e Internacional. Con estas alianzas se genera mayor rentabilidad aplicando estrategias de reducción de costos en servicios, para que los precios del portafolio integrado de servicios de la empresa sean más competitivos.	D4- O1 En cuanto a los turnos a la hora de cargue y/o descargue por parte de transportadores y para evitar cualquier tipo de falencias en el control vehicular o retrasos, seria indicado organizar un Movimiento de Bodega para Cargue MBC y otro Movimiento de Bodega para Descargue MBD, manejándose así dos fichas de turno y control lo cual generaría un mejor servicio para los clientes y orden en los archivos de la empresa.

O5 Apertura de mercados	F5 – O5 Para Tráficos J.A. Ltda el posicionamiento en el mercado nacional como internacional es de gran importancia, de ahí que se genera una campaña de difusión, cuando un cliente satisfecho recomienda la empresa a otro cliente, para contrarrestar a la competencia debido a la entrada de nuevos competidores, la amenaza de tramitadores para poder ser más eficientes en calidad respecto a las demás empresas del sector.	D5-O3 Tráficos J.A. Ltda debe aprovechar que el fenómeno de la globalización, significa pensar localmente y actuar globalmente, para no quedar relegado ante un mercado cada vez más fuerte y competitivo, donde las herramientas de organización empresarial juegan un papel muy importante.
O6 TICS	F6 - O6 Tráficos J.A. Ltda. Siempre está a la vanguardia de la tecnología por lo cual ha implementado en los diferentes departamentos, software y hardware especializado para trabajar en tiempo record.	D6 O6 Tráficos J.A. LTDA no cuenta con promoción y publicidad permanente una forma efectiva es a través de una página Web que llame la atención de los clientes puesto que todas las operaciones se realicen por internet.
O7 Excelentes créditos financieros	F7- O7 Tráficos J.A. Ltda. Es una empresa que cuenta con una estructura financiera sólida y recursos financieros adecuados, debido al equilibrio existente entre ingresos y egresos existe liquidez. Además debido al cumplimiento y movimiento financiero se ha constituido en una empresa capaz de responder con sus obligaciones financieras y asumir créditos a futuro.	D7 La empresa no cuenta con un Manual de Seguridad Industrial por lo cual se diseño un Manual en base a la norma OSHAS 1800,1 la cual es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar, evaluar, administrar y gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales de negocio.
O8 Significativos acuerdos comerciales	O8 – O8 Colombia como integrante de la CAN con la firma de acuerdos de alcance parcial, garantizan el acceso al mercado de los países de la Comunidad Andina como Ecuador de productos textiles, químicos, papel, manufacturas y marroquinería.	
AMENAZAS		
A1 Agresivas estrategias de la competencia.	El mecanismo de cooperación entre empresas pequeñas y medianas, en donde cada empresa participante, manteniendo su independencia jurídica y autonomía gerencial, decide voluntariamente participar en un esfuerzo conjunto con los otros participantes para la búsqueda de un objetivo común.	La globalización y el cambio tecnológico están creando nuevas formas de competencia; los flujos de información en un mundo fuertemente interconectado le están permitiendo a las empresas detectar y reaccionar frente a los competidores mucho más rápidamente.
	La carretera panamericana tiene gran importancia. En el caso específico de la frontera colombo-ecuatoriana, el comercio bilateral da lugar a una movilización permanente del	Como consecuencias se producen daños mayores en la infraestructura de transporte de la región, y por lo tanto, graves impactos en el sector productivo.

		transporte de carga internacional, generando en ocasiones congestión vehicular, por ser la única vía para el paso fronterizo.	
A6	Presencia de economías y mercados subterráneos.	La DIAN, viene adoptando mecanismos de prevención y control del lavado de activos asociado con operaciones de comercio exterior, en relación con la información que se debe remitir a la unidad de información y análisis financiero (UIAF). Uno de estos mecanismos es la circular externa 0170. La Circular indica el procedimiento que deberán seguir los usuarios del servicio aduanero para reportar operaciones sospechosas que puedan estar vinculadas con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.	Algunas de las modalidades que mayor potencial tienden a contaminar el desempeño transparente de la industria y el comercio con dineros de ilícita procedencia.Ej. Adquisición masiva de bienes, acceso a la propiedad accionaria, vinculación con negocios de fachada.

Fuente: Investigación marzo 2009

7.13 PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS

Una consideración de importancia en la selección de una estrategia corporativa es si la empresa cuenta con las fortalezas que se requiere para responder ante los avances del entorno, en general las fortalezas de una empresa son analizadas mediante la identificación de sus recursos y competencias. Los gerentes deben buscar aquellas oportunidades de mercado que les permitan sacar provecho de esas fortalezas. En este orden de ideas, en esta fase se orienta a identificar fortalezas y debilidades para la empresa TRAFICOS J.A. LTDA, el conjunto de variables que caracterizan el sistema estudiado fue tomado por fuentes primarias de la investigación, siendo estas analizadas y ponderadas internamente de acuerdo a los beneficios o perjuicios que estas variables causan e interfieren en el correcto funcionamiento del objeto social de la empresa. En consecuencia, en el siguiente cuadro se relaciona el impacto de las capacidades internas.¹¹

Cuadro 5. Matriz de Impacto de la Capacidad Interna PCI

VARIABLES	DEBILIDADES		FORTALEZAS	
	DM	Dm	Fm	FM
Gerencia comprometida, liderazgo, toma de decisiones y reuniones periódicas.			3	
Falta de capacitación en temas relacionados a logística, distribución física internacional y almacenamiento de mercancías, dirigido al personal operativo y braceros.		2		
Infraestructura propia, y localización adecuada				4
Estado de la maquinaria (mantenimiento permanente).		2		
Falta organización en el archivo		2		
Portafolio integrado de servicios y precios competitivos			3	
Recurso humano idóneo y trabajo en equipo			3	
Posibles contratiempos en el ingreso y control vehicular, como en el cargue, descargue y ubicación de las mercancías en bodega		2		
Posicionamiento			3	
Sistematización de operaciones			3	
Falta en investigación y desarrollo de mercados		2		
Falta de promoción y publicidad de la empresa		2		
Liquidez				4

Fuente: Investigación marzo 2009

Con lo anterior, teniendo presente las distintas variables de la auditoría interna, que se constituyen en factores de cambio, se construye el perfil de debilidades y

fortalezas, dando pie a realizar la matriz MEFI, ésta técnica es una herramienta importante en la formulación de estrategias, y enfoca el análisis a las debilidades y fortalezas de las variables que presenta TRAFICOS J.A. LTDA.

7.14 Matriz de Factores Internos. La MEFI es una matriz que permite evaluar factores de éxito identificados mediante el proceso de auditoría interna; para realizar esta auditoría se debe reunir información acerca de los niveles de la empresa, así como información sobre planeación, organización, dirección, control, capacidad competitiva, capacidad financiera, capacidad del talento humano; convirtiéndose en un listado tanto de debilidades y fortalezas.

Procedimiento: Realizar una lista de factores de éxito identificados en la auditoría interna que pueden ir entre 10 y 20 factores en total, deben incluir tanto fuerzas como debilidades. Asigne un peso 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 de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos mas altos el total de todos los pesos debe sumar 1.0.

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 fuerza menor (calificación 3) o una fuerza mayor (calificación 4). Así, las calificaciones se refieren a la empresa, mientras que los pesos se refieren a la industria.

Finalmente multiplique el peso de cada valor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable y sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.

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 empresas son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indica una posición interna fuerte.

Cuadro 6. Matriz de Factores Internos

VARIABLES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
Gerencia comprometida, liderazgo, toma de decisiones y reuniones periódicas	0,1	3	0,3
Falta de capacitación en temas relacionados a logística, distribución física internacional y almacenamiento de mercancías, dirigido al personal operativo y braceros.	0,09	2	0,18
Infraestructura propia, y localización adecuada	0,07	4	0,28
Estado de la maquinaria (mantenimiento permanente)	0,08	2	0,16
Falta de organización en el archivo.	0,08	2	0,16
Portafolio integrado de servicios y precios competitivos.	0,1	3	0,3
Recurso humano idóneo y trabajo en equipo	0,09	3	0,27
Posibles contratiempos en el ingreso y control vehicular, como el cargue, descargue y ubicación de mercancías en bodega.	0,08	2	0,16
Posicionamiento	0,07	3	0,21
Sistematización de operaciones	0,06	3	0,18
Falta de herramientas de organización empresarial (Manual de Seguridad Industrial)	0,03	2	0,06
Falta promoción y publicidad en internet (Pagina web empresarial)	0,05	2	0,1
Liquidez	0,01	4	0,4
	1		2,76

Fuente: Investigación marzo 2009

Como se puede observar en el cuadro anterior, el resultado ponderado que se obtuvo es de 2,76 mostrando que la empresa está por encima del promedio y evidencia que TRAFICOS J.A. LTDA tiene más fortalezas que debilidades; constituyéndose como una de sus mayores fortalezas:

- La gerencia comprometida, liderazgo, toma de decisiones y reuniones periódicas.
- Infraestructura propia, y localización adecuada.
- Recurso humano idóneo y trabajo en equipo.
- Por otra parte las debilidades en las cuales es necesario mejorar están:
- Falta de capacitación en temas relacionados a logística, distribución física internacional y almacenamiento de mercancías, dirigido al personal operativo y braceros.
- Falta de herramientas de organización empresarial (Manual de Seguridad Industrial).

- Falta promoción y publicidad en internet (Pagina web empresarial).

7.15 PERFIL DE CAPACIDADES EXTERNAS

Toda organización funciona en un entorno dinámico que puede crear una variedad de amenazas u oportunidades en los mercados existentes o potenciales de la empresa, específicamente los gerentes deberán ser conscientes del posible impacto que pueda tener en sus mercados los factores principales del entorno.

El estudio del macroentorno es fundamental en la realización de un diagnóstico estratégico, en el sentido que permite a TRAFICOS J.A. LTDA, analizar una serie de variables externas, con el fin de determinar las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno.

Teniendo presente las distintas variables del macroentorno, que se constituyen en factores de cambio, se construye el perfil de oportunidades y amenazas POAM. La relación de las variables agrupadas por entornos se las puede observar en el siguiente cuadro.

Cuadro 7. Matriz POAM

VARIABLES	AMENAZAS		OPORTUNIDA	
	AM	Am	Om	OM
Estrategias de negocios y organización.			3	
Ubicación estratégica en zona de frontera Colombo – Ecuatoriana.				4
Competitividad			3	
Alianzas estratégicas				4
Nuevos clientes			3	
Tecnología y telecomunicaciones de punta			3	
Créditos financieros			3	
Acuerdos comerciales			3	
Estrategias de la competencia		2		
Lavado de activos	1			

Fuente: Investigación mar 2009

Teniendo presente las distintas variables claves del macroentorno, que se constituyen en factores de cambio, se construye el perfil de oportunidades y amenazas, dando pie a realizar la matriz MEFE.

7.16 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

La MEFE es una matriz que permite evaluar factores de éxito identificados mediante el proceso de auditoría externa; para realizar esta auditoría se debe reunir información de inteligencia de la competencia, así como información sobre tendencias sociales, culturales, demográficas, ambientales, económicas, políticas, jurídicas, gubernamentales, y tecnológicas; convirtiéndose en un listado tanto de oportunidades y amenazas.

Procedimiento: Para la valoración de las oportunidades y amenazas se asigna un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso indica la importancia que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Las oportunidades suelen tener los pesos mas altos que las amenazas pero estas, a su vez, pueden tener pesos altos si son especialmente graves o amenazadoras. Los pesos adecuados se pueden determinar comparando a los competidores que tiene éxito con los que no lo tienen o analizando el factor en grupo y llegando a un consenso. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0. Para la asignación de la calificación se toma un rango de 1 a 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar que representa el factor así:

Cuadro 8. Convenciones

CONVENCIONES	
1	AMENAZA IMPORTANTE
2	AMENAZA MENOR
3	OPORTUNIDAD MENOR
4	OPORTUNIDAD IMPORTANTE

Fuente: este estudio

Luego de asignar la calificación se multiplica el peso de cada factor por su calificación para determinar una calificación ponderada para cada variable. Finalmente se suma las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderable de la organización entera mediante la matriz.

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 responde de manera excelente a las oportunidades y amenazas de la industria, un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

Cuadro 9. Matriz de Factores Externos

VARIABLES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
Estrategias de negocios y organización.	0,1	3	0,3
Ubicación estratégica en zona de frontera Colombo – Ecuatoriana.	0,11	4	0,44
Competitividad	0,1	3	0,3
Alianzas estratégicas	0,12	4	0,48
Nuevos clientes	0,12	3	0,36
Tecnología y telecomunicaciones de punta	0,1	3	0,3
Créditos financieros	0,09	3	0,27
Acuerdos comerciales	0,09	3	0,27
Estrategias de la competencia	0,08	2	0,16
Lavado de activos	0,09	1	0,09
TOTAL	1		2,97

Fuente: Investigación marzo 2009

Como se puede observar en el cuadro anterior, el resultado ponderado que se obtuvo es de 2,97 mostrando que la empresa se encuentra en un entorno que está por encima del promedio, en cuanto al atractivo general. Cabe destacar que los factores que más afectan son las estrategias de la competencia y el lavado de activos, afectando el entorno de TRAFICOS J.A. LTDA.

En este orden de ideas, TRAFICOS J.A. LTDA, se encuentra en una buena posición estrategia tanto a nivel interno como externo, destacando que tiene buenas fortalezas y pocas amenazas y que debe aprovechar las oportunidades y minimizar las debilidades.

8. DETERMINAR LA ESTRUCTURA DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN OPERATIVO Y DOCUMENTARIO.

La modalidad de exportación, regula la salida de mercancías nacionales o nacionalizadas, del territorio aduanero nacional, para su uso o consumo definitivo en otro país. También se considera exportación definitiva, la salida de mercancías nacionales o nacionalizadas, desde el resto del territorio aduanero nacional a una zona franca de bienes y servicios.¹²

8.1 MANEJO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

Para el presente estudio manejaremos el trámite, de uno de los clientes potenciales de TRAFICOS J.A. LTDA. Actuando como exportador **PROENFAR S.A.** (Productores de Envases Farmacéuticos S.A), empresa ubicada en la ciudad de Bogotá-Colombia, la cual actualmente esta exportando, envases farmacéuticos vacíos, en todas sus presentaciones al Ecuador y a diferentes países de Centro y Suramérica. Por otra parte actuando como importador, **Laboratorios DR. Bjarner C.A.**, empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, la cual se constituye en un laboratorio dedicado a la producción y comercialización de productos genéricos, farmacéuticos y cosméticos en general. Inicialmente PROENFAR S.A y LABORATORIOS DR. BJARNER establecen un contrato de compra y venta internacional donde se definen los siguientes datos:

¹² Legislacion Aduanera cap. II sec I art. 265

Cuadro 10. Datos del Negocio

Lugar de producción	BOGOTA COLOMBIA
Lugar de destino	GUAYAQUIL ECUADOR
Producto A Exportar	ENVASES FARMACEUTICOS VACIOS
Subpartida	392330
Descripción Subpartida	Artículos para el transporte o envasado, de plástico; tapones, tapas, cápsulas y demás dispositivos de cierre, de plástico.
Posición Arancelaria	3923309900
Descripción Posición	Los demás ⁶
Magnitud del embarque	Peso bruto kgm: 3094.70 Peso neto kgm: 2550.00
Embalaje y N° de Cajas	Cajas de Cartón 336 Cajas
Valor FOB total USD:	27,565.6
Termino Inconterm:	DAF Ipiales
Gravamen preferencial:	Arancel 0,00% ACUERDO: CAN
Lugar y fecha de embarque de las mercancías:	Ipiales – Colombia, 15 de diciembre de 2008
Ruta final	Planta de Producción PROENFAR S.A. cargue m/cia (Bogotá), Vía terrestre - descargue – (Ipiales), Bodega TRAFICOS J.A. Vía terrestre - cargue- (Ipiales), Bodega TRAFICOS J.A. (Tulcán) Vía terrestre - descargue (Tulcán) Bodega habilitada para Nacionalización de la mercancía. Vía terrestre - cargue (Tulcán) Bodega habilitada (Guayaquil) Vía terrestre - descargue (Guayaquil) instalaciones del Importador

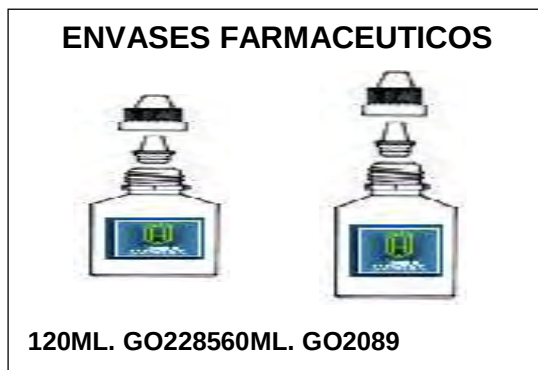
Fuente: Investigación mayo 2009

8.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO A EXPORTAR

Los envases farmacéuticos son los productos a exportar, vienen en dos presentaciones, de 120ml y de 60ml, están compuestos por envase blanco, tapa blanca, y capilar natural, los cuales son sometidos a un “proceso de esterilización” con oxido de etileno. Lo cual se constituye en un requerimiento del producto y del cliente.

¹³www.muisca.gov.co/consulta/arancel

Figura 2. Producto a Exportar “Envases Farmacéuticos”



Fuente: Investigación mayo 2009

8.3 ETAPAS DEL PROCESO

La primera etapa consiste en establecer:

8.3.1 La carga. Es un conjunto de bienes o mercancías protegidos por un embalaje apropiado que facilita su rápida movilización.

El tipo de carga. (General o a granel) para el caso que manejamos de los envases farmacéuticos es carga general.

8.3.1.1 Carga General. Comprende una serie de productos, que se transportan en cantidades más pequeñas que aquellas a granel. Dicha carga está compuesta por artículos individuales cuya preparación determina su tipo, a saber: suelta y unitarizada. Para el caso de los envases farmacéuticos la carga es suelta o no unitarizada.

En el momento que en que el producto llegue a instalaciones del importador, los envases farmacéuticos son requeridos para llenarse con contenido ya sea de la línea farmacéutica, cosmética o de acuerdo a los parámetros establecidos por el importador. (Laboratorios DR. Bjarner C.A.).

Figura 3. Producto Envasado en la empresa importadora Lab. Dr. Abjarnar.



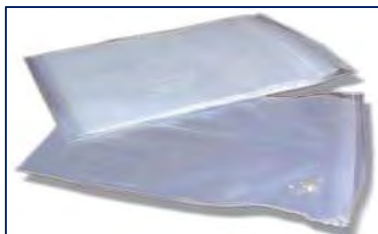
Fuente: Investigación mayo 2009

➤ La segunda consiste en determinar: La preparación que la carga precisa en cuanto a embalaje, marcado y unitarización de los artículos.

8.3.2 Empaque

8.3.2.1 El empaque primario. Es todo aquel que contiene al producto en su presentación individual o básica dispuesto para la venta de primera mano. A este grupo pertenecen las bolsas plásticas, botellas, sistema tetra-brick, enlatados y frascos entre otros. Para el caso de los envases farmacéuticos se empacan en bolsas de polipropileno selladas herméticamente e identificadas todas las cajas como PRODUCTO ESTÉRIL. Cada pedido se identifica por una orden de compra. En este caso es: OC: 15284-08A. Cada caja contiene

Figura 4. Empaque primario: Bolsas plásticas

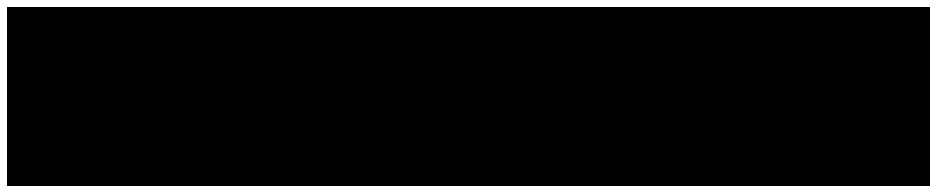


Fuente: Investigación mayo 2009

Producto a exportar: Envases farmacéuticos Numero de cajas: 336

1. Son 200 cajas con envases de 120 ml. cada caja contiene 10 bolsas con 40 envases farmacéuticos.
2. 136 cajas con envases de 60 ml. cada caja contiene 10 bolsas con 41 envases farmacéuticos.

Cuadro 11. Total unidades y cajas del producto a exportar.



Fuente: Investigación mayo 2009

8.3.2.2 El empaque secundario. Este elemento se usa como complemento externo con la función de agrupar varias unidades de empaque primario. El objetivo del embalaje es contener y proteger los productos durante su almacenamiento, comercialización y distribución. En este estadio se encuentra: cajas plegadizas, de cartón corrugado, cubetas plásticas, guacales, etc. Para los envases farmacéuticos se utilizan las cajas de cartón selladas con cinta adhesiva. Las cajas de cartón son en total 336 cajas y las dimensiones de las mismas son: 40CM X 49CM X 39CM.

Figura 5. Empaque secundario



Fuente: Esta investigación

8.4 MARCADO DEL EMPAQUE.

El proceso de marcado es la identificación que se hace sobre el sistema de empaque, mediante impresión directa o con rótulos, adhesivos, etiquetas, tickets o caligrafiado manual, según Norma ISO 7000 y de rotulado específico buscando los siguientes objetivos: Identificación, posicionamiento y ubicación del producto durante su comercialización. Mediante el marcado obtenemos Información sobre las características del producto, facilidad para la administración del inventario e instrucciones sobre los sistemas de manejo que deben aplicarse a las cargas.

8.4.1 Marcas estándar. El sistema de embalaje debe llevar impreso o mediante rótulos adhesivos la siguiente información:

- Fabricante o exportador, dirección del exportador, país de origen, cliente o importador, dirección del importador, ciudad – país, referencia del producto, detalle del producto, orden de compra, peso neto y peso bruto, cantidad total de cajas, numero de caja.

Figura 6. Marcado del empaque



Fuente: Esta Investigación

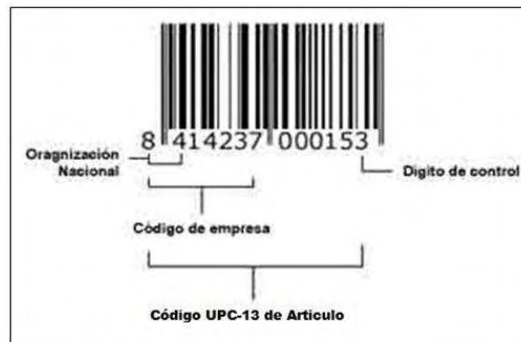
Cuadro 12. Datos de la etiqueta

CLIENTE:	LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A.	MARCAS
DIRECCION:	CALICUCHINA N° 601 Y RUMICHACA	EXPORTACION
CIUDAD:	GUAYAQUIL	
PAIS:	ECUADOR	
COD. CLIENTE:	532	
REF:	198E13070297	PROCESO: PLASTICO
PRODUCTO:	198E X 120ML BLANCO	
OC:	15284	CANTIDAD 336
		N° CAJA 15

Fuente: Esta Investigación

8.4.2 Código de Barras. Sirve para identificar los productos de forma única, cuenta con información detallada del artículo o del documento que los contiene. Las aplicaciones del código son las siguientes: Control de mercancía, control de inventarios, control de tiempo y asistencia, pedidos de reposición, identificación de paquetes, embarques y recibos, control de calidad, control de producción, facturación.

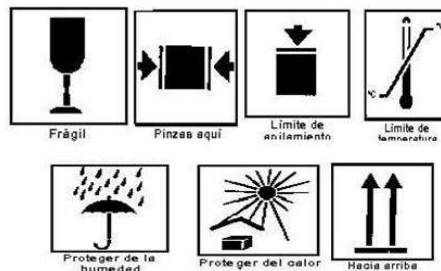
Figura 7. Información contenida en código de barras



FUENTE: Esta investigación

8.4.3 Marcas Informativas - Símbolos Pictóricos ISO. Fueron desarrollados por la ISO (ISO 780:1983) como un conjunto de símbolos usados convencionalmente para el marcado de carga a transportar (excepto los productos peligrosos que tienen su propio régimen). De esta manera se resuelven los problemas de diferencias de lenguas y el analfabetismo de estibadores y consignatarios.

Figura 8. Símbolos pictóricos



Fuente: Cartilla De Empaques Y Embalajes

Los símbolos deben ser reproducidos en negro sobre fondo claro si el embalaje es oscuro. El material de las marcas debe ser indeleble, de gran resistencia a la abrasión y al manejo. La legislación existente en el país exportador e importador, y estar acorde con las disposiciones aduaneras respectivas. El tamaño total de las marcas debe ser de 100mm, 150 mm o 200mm, a menos que las piezas a marcar sean más pequeñas.

8.5 CONDICIONES DE MANEJO Y MANIPULACIÓN

Se puede abrir las cajas, pero no se debe abrir las bolsas, porque se pierde la esterilización y causa contaminación interna al producto, generada por el medio ambiente. La apertura de las bolsas ocasiona daño crítico al producto y

posteriormente no puede ser utilizado para el uso especificado, lo cual genera pérdida total del producto.

8.5.1 Cargue y descargue. La primera y la última actividad en la cadena de eventos de manejo de materiales es la carga y la descarga.⁷¹⁴ La transferencia del producto desde la Empresa exportadora PROENFAR en Bogotá - Colombia hasta el importador en Guayaquil Ecuador supone un cierto número de operaciones de manipuleo.

Figura 9. Manipuleo de la carga



Fuente: Esta investigación

Coordinación Transporte: Bogotá – Ipiales. PROENFAR S.A. Coordina la salida de la mercancía y el envío de la documentación desde Bogotá hasta Ipiales. Para lo cual contrata a Expreso Andino de Carga quien cobra por el traslado de la mercancía según el término DAF un valor de: USD 1,204.00 desde Bogotá hasta Ipiales.

8.6 DEPARTAMENTO DE BODEGA.

Cuando la mercancía llega a Ipiales (Bodega de TRAFICOS J.A.) El departamento de bodega recepciona la carga verificando cantidades y estado de las mismas. Condiciones de embarque. No debe colocarse la mercancía al lado de productos químicos o sustancias odoríferas a fin de evitar contaminación de los productos. A continuación se ingresa al INFORME DIARIO DE BODEGA, sistema en el cual se coloca la información, registrada en la remisión de la carga que nos entrega la transportadora Expreso Andino de Carga. En el cuadro 9 se especifican

¹⁴ La primera y la última actividad en la cadena de eventos de manejo de materiales es la carga y la descarga. Logística, Administración de la cadena de suministro. RONAL BALLOU. Pág. 477.

fecha y hora de ingreso de las mercancías, el remitente, el destinatario, la factura, la cantidad y el contenido. Este registro nos muestra los datos de todas las mercancías que ingresan, permanecen y salen de Bodega. De esta manera se puede mantener informado al cliente sobre el proceso de su mercancía.

Cuadro 13. Informe diario de Bodega

FECHA	HORA	MOVIM.	REMITENTE	DESTINATARIO	FACTURA	CANTIDAD	CONTENIDO
INGRESO	INGRESO	BODEGA			REMISION	EMB	
09/12/2008	9:13:00	1	SPAISON	SANDRA BOLAÑOS	217742	7 CAJAS	PRODUCTOS DE BELLEZA
09/12/2008	11:10:00	2	PROENFAR S.A.	LAB. BAJNER	1023	336 CAJAS	ENVASES FARMACEUTICOS
09/12/2008	12:10:00	3	BAYER	ADHEPLAST	2177102	9 ESTIBAS	PREVENTOL
09/12/2008	12:15:00	4	VANDUX S.A.	GRANDEX	O/D	227 CAJAS	ARTICULOS PARA EL CABELLO
09/12/2008	14:00:00	5	TEXTILES FABRICATO	MIGUEL ERAZO	740064286	900 CAJAS	CONFECCION
09/12/2008	15:55:00	6	CIA GENERAL DE ACEROS	INDUSTRIAS I.E.P.S.A.	235760	2 HUACALES	ACEROS
09/12/2008	15:22:00	7	MERCADEO Y MODA	MIGUEL ERAZO	223350	3 CAJAS 1 PAQUETE	CONFECCION

Fuente: Este estudio

Posteriormente se firma y diligencia el formato de **MOVIMIENTO DE BODEGA**, con los datos de la mercancía que se registra en el sistema. Se imprimen dos formatos con sus respectivas firmas y sellos, uno para colocarlo en la mercancía que se descarga en bodega y el otro para el archivo del cliente.

Cuadro 14. Movimiento de Bodega

MOVIMIENTO DE BODEGA				ALMACENAJE N° 10	
CLIENTE	PROENFAR S.A.		REMITENTE	LABORATORIOS DR. BJARNER	
DESTINO	LABORATORIOS DR. BJARNER CA		CONTENIDO	ENVASES FARMACEUTICOS	
CANTIDAD	336 CAJAS		REMISION	1023	
HORA	FECHA	INGRESO	SALEN	EXISTENCIA	OBSERVACIONES
11:10:00	09/12/2008	336 CAJAS	15 BULTOS		
BODEGAJE					
VEHICULO		RECIBI CONFORME			
PLACA		C.C.			

Fuente: Este estudio

8.7 DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR

PROENFAR S.A solicita los servicios a Tráficos J.A. Bajo la firma Burbano Benavides Asociados Ltda. Como la agencia aduanera que va a realizar todos los trámites el despacho de exportación.

8.7.1 Despacho de Exportación. El proceso inicia, una vez se reporta la mercancía y documentación en bodegas de Tráficos J.A. y se almacena temporalmente la carga mientras se realiza el trámite de exportación.

8.7.2 Documentación. En relación a la documentación es muy importante revisar que todos los documentos que envía el exportador estén completos.

1. Factura comercial: Iconterm, forma de pago
2. Lista de empaque
3. Certificado de origen original: original firmado y sellado por el exportador.
4. Cámara de comercio original vigente
5. Copia del Rut
6. Copia cedula representante legal de la empresa
7. Mandato o poder
8. Copia resolución DIAN de facturación vigente
9. Circular 170 DIAN
10. Instrucciones DEX sistemas especiales plan Vallejo si el tramite lo requiere.

Posteriormente se envía los documentos originales al Agente de Aduana del Ecuador es este caso es Transcomerinter en Tulcán, quien coordina cuando retirar la mercancía en Ipiales (En bodega de Tráficos J.A. LTDA).

8.7.3 Sistema Interno de la Empresa DO “DE ORDEN”. Luego del proceso anterior se registra toda la información de los documentos, en el sistema interno de la empresa, donde se incorporan los datos relacionados a la mercancía: como fecha de llegada, el consecutivo del trámite, cliente, remitente, destinatario, clase de mercancía, embalaje, fecha de salida, N° de factura, valor FOB, peso neto, peso bruto y demás datos relacionados con la carga.

Cuadro 15. Sistema Interno de la Empresa Do “DE ORDEN”

DO AÑO 2008												
FECHA	D.O	CLIENTE	REMITENTE	DESTINATARIO	CLASE/MCIA.	EMBALAJE	F. LLEGADA	F. SALIDA	N. FACTURA	VR.FOB	PESO NETO	PESO BRUTO
09/12/08	443	PROENFAR S.A	PROENFAR S.A	LABORATORIOS DR. A BJARNER C.A.	ENVASES FARMACEUTICOS	336 CAJAS	09/12/08	19/12/08	ZVE-0200009055	27.565,60	2.550,00	3.094,70

En este registro se ingresa el valor de la bodega, el total del tramite y el numero de factura de Tráficos J.A., los costos para este cliente son relativamente bajos, por frecuencia de trámites semanales. Para otros clientes la tarifa es mayor.

FACTURACION GENERADA EN COLOMBIA						
MONTACARGAS		BODEGA	C.ORIGEN/	INSPECCIONES	TOTAL	FACTURAS J.A.
DESCARGUE J.A	CARGUE J.A		CERT. SEGURO	OTROS		
0,00	0,00	25.000,00	0,00	0,00	145.000,00	1129

Cuando se termina el trámite de exportación, se ingresa en el sistema interno datos como el número de aceptación (Nº SAE) y el definitivo del trámite (Nº DEX), el agente aduanero del Ecuador, el manejo del agente aduanero, el consecutivo, el manejo electrónico y el valor del agenciamiento aduanero.

DO AÑO 2008					FACTURACION GENERADA EN COLOMBIA			
		AGENTE ADUANERO	D.O.	MANEJO	MANEJO	AGENCIAMI	TRANSPORTE	DOCUM. TRANS.
ACEPTACION	DEFINITIVO	ECUADOR		SIA	ELECT.	ENTO		DAVA
6027501400731/2008/12/10	6007501351903/2008/12/23	TRANSCOMERINTER	443	BURBANO B.	20.000,00	100.000,00	0,00	0,00

Fuente: Este estudio

Este registro se realiza para llevar un mejor control se los trámites aduaneros que se realizan y poder facturar al final de dichos tramites.

8.8 SALIDA DE MERCANCÍAS

Figura 10. DIAN Virtual / Salida de mercancías

Fuente: Este estudio

Para el proceso de salida de mercancías, se accede a los servicios informáticos electrónicos, en la página de la DIAN.^{15 8} El Usuario Aduanero, su representante legal o aduanero anotara los siguientes datos:

Organización: se registra el NIT del Usuario Aduanero.

Identificación: se registra la cédula de la persona natural que tiene la calidad de representante legal o representante aduanero.

Contraseña: se registra la contraseña establecida por la persona natural al momento de habilitar su cuenta.

¹⁵<http://www.dian.gov.co/content/muisca/muisca.htm>

8.8.1 Solicitud de Autorización de Embarque “SAE”

La SAE (Solicitud de Autorización de Embarque) deberá presentarse en la administración de aduana, con jurisdicción donde se encuentra la mercancía.⁹ Para el trámite de la exportación de ENVASES FARMACÉUTICOS la administración de aduana tiene jurisdicción en Ipiales.

8.8.1.1 Primera Parte. Para diligenciar la “SAE” se ingresa los datos de la mercancía, al Sistema Informático Aduanero “MUISCA” (que significa Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado). En la primera parte del sistema se incorpora los datos del exportador, del declarante, el importador, los datos del negocio, el lugar de origen, el lugar de destino, datos del transportador, los totales acumulados del negocio y demás datos relacionados con la carga. Todos los datos anteriores son en relación a la factura del exportador. (ANEXO D: FACTURA PROENFAR S.A.).

En esta parte el Sistema Informático Aduanero, arroja un Número que es el número de la SAE, en este trámite el número es el 6027502300856 el cual se lo requiere posteriormente para diligenciar los documentos de transporte y planilla de traslado. Todos estos datos se guardan y se continúa con la segunda parte del procedimiento que es la identificación de la mercancía.

8.8.1.2 Segunda Parte. En esta parte se identifica la mercancía en relación a los datos de la factura y el certificado de origen, se discriminan datos como la subpartida arancelaria, las unidades físicas, cantidad de unidades físicas, unidades comerciales, cantidad de unidades comerciales, clase de embalaje, código de embalaje, N° de bultos, peso bruto, peso neto, valor FOB, descripción de la mercancía, país de origen y código, región de origen y código, preferencia arancelaria. (ANEXO D: FACTURA PROENFAR S.A.) (ANEXO H: CERTIFICADO DE ORIGEN).

El declarante debe señalar la subpartida arancelaria de la mercancía, con los diez (10) dígitos registrados para ella en el arancel de aduanas. Es importante recordar que el paso previo a toda clasificación arancelaria es la definición precisa de las características específicas del bien a exportar.

¹⁶Cartilla de Instrucciones Formularios Declaración de Importación, Andina del Valor y Exportación. DIAN.

8.8.1.3 Tercera Parte. En esta parte se debe anotar las características que permitan la identificación de los productos a exportar, para cada uno de los programas declarados. Se incorpora el número de ítem, número de programa, reposición, el CIP (código insumo producto), la cantidad de producto a exportar por CIP, el valor agregado nacional y el valor de insumo externo. Todos los cálculos tienen como base los porcentajes y datos relacionados en la tabla de “sistemas especiales” que nos envía el exportador dentro de los documentos que se requieren para el trámite. (ANEXO I: TABLA DE SISTEMAS ESPECIALES)

Cuadro Insumo Producto CIP: es el dato por medio del cual se demuestra la participación de las materias primas e insumos importados en el producto de exportación.¹⁰¹⁷ Este dato se lo obtiene de la tabla anteriormente mencionada. (ANEXO I: TABLA DE SISTEMAS ESPECIALES).

Valor Agregado Nacional: (VAN) ^{11 18}Corresponde al valor de las materias e insumos de procedencia nacional, para la fabricación de un bien producto. Para calcular el valor correspondiente a cada ítem, se considera el valor FOB, de cada unidad a exportar, por el valor del porcentaje que se muestra en la tabla de sistemas especiales y que en este caso es 84.13% (ANEXO I: TABLA DE SISTEMAS ESPECIALES). FORMULA= VALOR TOTAL FOB * % SISTEMAS EXPECIALES.

Valor Insumos Externos: (VIE) ^{12 19} Corresponde al valor de las materias e insumos de procedencia extranjera para la fabricación de un bien. Y se deriva del cálculo de restar el valor FOB, por cada ítem o unidad a exportar menos el valor del VAN de los mismos. FORMULAVIE= VALOR TOTAL FOB – VAN.

En los sistemas especiales, se utiliza el incentivo plan vallejo figura creada en 1967. Por medio de este programa los productores, exportadores o comercializadores pueden solicitar autorización al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para introducir al país insumos y materias primas, con exención total o parcial del arancel y del impuesto a las ventas -IVA- y acceder a un sistema de importación especial. Para acceder a este beneficio, es necesario que los bienes importados sean utilizados en la producción de bienes o servicios destinados total o parcialmente a la exportación.^{13 20}

¹⁷Cartilla de Instrucciones Formularios Declaración de Importación, Andina del Valor y Exportación.

DIAN

¹⁸Ibíd.

¹⁹Ibíd.

²⁰www.proexport.gov.co

8.8.1.4 Cuarta Parte. En la cual se diligencia los documentos soportes del trámite que en este caso son tres: factura comercial, resolución de facturación DIAN, y el poder o mandato. Toda esta información se incorpora de acuerdo a la factura del exportador y al mandato. (ANEXO D: FACTURA PROENFAR S.A.) (**ANEXO G: MANDATO PROENFAR S.A.**)

8.8.1.5 Quinta Parte. En esta parte del trámite se ingresan los totales acumulados del trámite como: el valor total de otros gastos en USD, el total del peso bruto en Kg, el total del número de bultos. Datos como son automáticos en el sistema porque se van sumando a medida que se realiza el trámite.

Al finalizar el diligenciamiento de la SAE se genera el número de ASUNTO el cual se utiliza para escribirlo en la planilla de traslado al momento de solicitar selectividad.

8.9 TRANSPORTADORA Y DOCUMENTOS DE TRANSPORTE

Por su parte la empresa transportadora Transcomerinter Ltda, con sucursal en Ipiales, elabora documentos de transporte, como son: carta de porte internacional por carretera CPI y manifiesto de carga internacional. Que son los documentos de porte obligatorio como requisito para el transporte internacional de mercancías, los cuales son solicitados por la autoridad competente en el tránsito de las mismas.

8.9.1 La Carta de Porte Internacional por Carretera (CPIC). Es el documento que prueba que el transportista autorizado, ha tomado las mercancías bajo su responsabilidad y se ha obligado a transportarlas y entregarlas de conformidad con las condiciones establecidas en ella.^{14 21}

En la CPIC se incorpora los datos del exportador, datos del importador y su RUC (Registro Único de Contribuyentes), fecha y lugar de embarque de la mercancía, el nombre de la bodega habilitada en Tulcán, condiciones de transporte y forma de pago, término de negociación incointerm y valor en USD, cantidad y embalaje de la carga, marcas de la mercancía, peso neto y peso bruto, descripción de la mercancía, valor del flete, N° de factura comercial, así como el nombre y firma del Agente Aduanero y la empresa Transportadora. (ANEXO E: CARTA DE PORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA (CPIC)).

8.9.2 El Manifiesto de Carga Internacional (MCI).

²¹<http://www.comunidadandina.org/transportes.htm> Decisión 399.

Es el documento que ampara las mercancías que se transportan internacionalmente por carretera, desde el lugar en donde son cargadas a bordo de un vehículo habilitado (significa que el vehículo está inscrito ante una empresa transportadora, la cual a su vez está inscrita ante el ministerio de transporte) hasta el lugar en donde la mercancía es descargada para su entrega al destinatario final. En el manifiesto de carga se debe relacionar la identificación del transportador, matrícula del vehículo y número de la solicitud de autorización de embarque, el número de carta de porte, número de bultos y peso de las mercancías.^{15 22} (ANEXO F: MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL (MCI)).

Tanto la CPIC como el MCI, se envían por fax al Agente Aduanero del Ecuador, Transcomerinter con sucursal en Tulcán, quien se encarga de solicitar el número de la bodega habilitada en Tulcán cuando la mercancía cruce frontera.

8.9.3 Manifiesto Electrónico (Guía y Registro). Adicional a los documentos de transporte La transportadora encargada se encargara de realizar guía y registro. Los cuales se radican en el sistema de la SICE que significa SISTEMA INTERACTIVO DE COMERCIO EXTERIOR. (En la página de la CAE Corporación Aduanera del Ecuador). Este proceso genera un “manifiesto electrónico”, el cual se considera transmitido cuando se remiten por vía electrónica, la totalidad de datos de los documentos de transporte y de la carga que se transporta. Ejemplo:

- Peso bruto: 3094.70 Cantidad de bultos: 336
- Cajas tipo de embalaje: Cajas de Cartón
- N° y fecha del documento de transporte: 15 de diciembre de 2008
- Valor y moneda del flete: USD 100.00 Puerto de descargue: Tulcán
- Bodega de ingreso de mercancía: Bodegas de Transcomerinter
- Descripción general de la mercancía: Envases farmacéuticos
- Nombre del consignatario: Laboratorios A. Bjarner
- Nombre del embarcador: Proenfar S.A.

²² <http://www.comunidadandina.org/transportes.htm> Decisión 399.

Transcomerinter con sucursal en Tulcán envía a el señor Ruperto Chalaca, con C.C. 13016669 como el conductor que va a retirar la mercancía a la bodega de Tráficos J.A. LTDA, para lo cual tiene que presentar una orden de cargue con firma y sello de la empresa (Transcomerinter – Tulcán). La cual debe contener la siguiente información: nombre del conductor y la carga: identificación, placa del vehículo, marca, remitente, destinatario, cantidad, embalaje, contenido. Además tiene que presentar los respectivos documentos de transporte carta de porte internacional, (la cual tiene que ser firmada por el representante aduanero quien realiza la SAE en este caso Tráficos J.A. bajo la firma Burbano Benavides Asociados Ltda.) y también el manifiesto de carga internacional.

Figura 11. Orden de Cague

TRANSCOMERINTER RUC.179112104001		Avenida Eloy Alfaro Tulcan Sector Norte y Calle 40 Lote 12 tel. 485495	
<u>ORDEN DE CARGUE</u>			
FECHA	15 DE DICIEMBRE DE 2008		
SEÑORES	TRAFICOS J.A. LTDA	DIRECCION	Calle 5 E N.- 1N-43 Ipiales
CON EL PRESENTE AUTORIZO AL SEÑOR			
NOMBRE	RUPERTO CHALACA	CEDULA	13016669
VEHICULO MARCA:	FORD	PLACA:	SND977
AFILIADO A:	TRANSCOMERINTER	COLOR	VERDE
REMITENTE	PROENFAR S.A.	DIRECCION	CALICUCHINA 601 Y RUMICHACA
DESTINATARIO	LABORATORIOS DR. BJARNER		
CANTIDAD	336 CAJAS	OBSERVACIONES	CONTACTO EN ORIGEN: ANA MORENO TEL (57-1) 3600
 CARLOS LOMBANA JEFE DE TRANSPORTE		 OSCAR REVELO TRANSCOMERINTER	

Fuente: Este estudio

8.9.4 La Planilla de Traslado. Posteriormente la transportadora expide la “planilla de envío”, mediante la cual se autoriza registra y ampara, el traslado dela carga bajo control aduanero, desde el lugar de embarque (Puente internacional de Rumichaca) hacia un depósito habilitado en Tulcán.^{16 23}

La planilla de traslado debe relacionar, como mínimo, la siguiente información: identificación de la persona responsable de hacer el traslado a zona primaria, identificación del medio de transporte en que se efectúa el traslado, código de la aduana de despacho y código de la aduana de salida, lugar de embarque, tipo de carga, número de bultos, peso bruto, número(s) de la(s) solicitud(es) de autorización de embarque, y la indicación de si se trata de la última planilla o no.

²³ Cartilla de Instrucciones Formularios Declaración de Importación, Andina del Valor y Exportación. DIAN

La planilla de traslado se utiliza para identificar a qué solicitud de autorización de embarque corresponde la mercancía que va a ingresar al lugar de embarque en un medio de transporte.^{17 24}

Figura 12. Planilla de traslado de mercancía a zona primaria

DIAN		Planilla de Traslado de Mercancía a Zona Primaria y/o a Zona Franca		1162	
1. Año: 2010		2. Concepto: 1		3. Número de Remisión: 11627500924461	
 					
Datos del responsable del ingreso a zona primaria					
20. Tipo de documento	18. Número de identificación	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre
31	800225417	6			
11. Razón social: TRANSPORTADORA DE CARGA INTERANCIONAL TRANSCOMERINTER.					
24. N. de formato anterior: 0					
Identificación del medio de transporte y lugares					
25. Modo de transporte	26. Medio de transporte	Cód	27. No. identificación del medio de transporte	28. Aduana de despacho	Cód
Transporte carr3	Camión		600SND977	Ipiates	37
29. Aduana de salida	30. Lugar de embarque	Cód	31. Tipo de carga	32. Tipo de carga	Cód
Ipiates	Colombia - Ecuador, Paso de Frontera Rumichaca (Depto N. 1066		Suelta		1
Totales					
32. Total número de contenedores	33. Total número de bultos	34. Total peso bruto kg	35. Cantidad de registros		
0	336	3094.70	2		
Datos de la carga					
43. Operación	Cód	44. Tipo de documento de salida	Cód	45. N. de documento de salida	Cód
Unico con Datos defini	11	Autorización de embarque		16027503693581	
46. Tipo de unidad de carga	Cód	47. Identificación de la unidad de carga	48. N. Precinto	49. Tamaño contenedor	
Remolque o semirem	5	SND977			
50. Tipo de equipo	Cód	51. Tipo de documento de viaje	Cód	52. N. del Dto de Tte	53. Fecha del Dto de Tte
		Directo		00512008	2008/12/15
54. Peso bruto kg	55. Clase de embalaje	Cód	56. N. de bultos	57. N. de grupo	
3094.70	Cajas de carton	CT	336		
59. Subpartida	60. Cod. Complementario	61. Código suplementario	62. País de destino	Cod.	
3923309900			ECUADOR	EC	
63. Lugar de destino Cod	64. Lugar de destino final Colombia	Cod.	65. Depósito habilitado	Cod.	
GUAYAQUIL ECGYE					
75. Mercancía perece	76. Última planilla?				
S					

Fuente: DIAN

8.9.5 Selectividad. Cuando se realiza el cargue de la mercancía, el conductor de dirige para dar selectividad o aviso de salida en el Puente Internacional de Rumichaca: con los siguientes documentos:

- La SAE (Solicitud de Autorización de Embarque)
- La Planilla de traslado a zona primaria marcada con el nº de asunto
- La Carta de porte internacional firmada por el representante aduanero de La Agencia Aduanera Burbano Benavides Asociados LTDA
- El Manifiesto de carga internacional original y copias adicionales.

Luego se prosigue el cruce de frontera, hasta la Corporación Aduanera Ecuatoriana “CAE” en Rumichaca, donde un policía aduanero recepciona los documentos al conductor, dejando en su poder la SAE, carta porte y manifiesto de carga original, y comprueba los datos con la tarjeta de propiedad del vehículo, para confirmar que los datos escritos en el manifiesto sean iguales a los de la matrícula. Se continua con el registro del DRM (documento de recepción

²⁴ <http://www.dian.gov.co/>

del medio de transporte) y posterior ingreso de datos para la nacionalización de la carga en el sistema, luego el agente de la CAE hace entrega al conductor de los manifiestos de carga firmados con los sellos respectivos de la “CAE”, para seguir con el tránsito de la carga hasta la bodega asignada por el agente de aduana como depósito temporal mientras se nacionaliza la mercancía previa solicitud de guía y registro en el sistema de la SICE Sistema Interactivo de Comercio Exterior.

8.9.6 Manifestar Carga. El embarque de las mercancías comprende, además de la operación de cargue de la mercancía en el medio de transporte, su salida del puerto de embarque terrestre o paso por frontera con salida al Ecuador, una vez sale la mercancía del territorio aduanero nacional, la transportadora deberá certificar el embarque para lo cual tiene un tiempo límite de 24 horas. Los siguientes son los datos que se incorporan en este paso: Razón Social de la transportadora, número y fecha del manifiesto de carga, identificación del transporte y lugar de embarque.

8.9.7 Declaración de Exportación DEX. Una vez radicada la información, el declarante revisa en el sistema por el no. De asunto se firma digitalmente y se genera el DEX. Dentro del proceso de salida de mercancías, el único procedimiento que requiere el uso del mecanismo de firma digital, es la presentación de la declaración de exportación,^{18 25} y donde finaliza el trámite de exportación. ANEXO J Declaración de Exportación DEX.

²⁵ <http://www.dian.gov.co/>

9. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL CON RESPECTO A LOS COSTOS QUE REQUIERE EL PROCESO DE EXPORTACIÓN.

9.1 TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADES TERMINO DE NEGOCIACIÓN DAF

(Se debe tener en cuenta que para la sustentación de este informe final de pasantía para el año 2011 en los términos INCOTERMS 2010, este termino de negociación ya no existe).

En toda negociación de compra y venta internacional se utilizan Términos de Negociación Comercial llamados INCONTERM, los cuales definen los derechos y obligaciones reciprocas entre el exportador (vendedor) y el importador (comprador), relativos al transporte, los riesgos y los documentos. Para el trámite que estamos manejando el INCONTERM es DAF Ipiales y las siguientes son las características.

9.1.1 Obligaciones del Vendedor.

- ✓ Entregar la mercancía en el punto convenido antes o después del cruce de la frontera), pagando el transporte y soportando riesgos hasta dicho punto.
- ✓ Efectuar el despacho de exportación de la mercancía.

9.1.2 Obligaciones del Comprador.

- ✓ Soportar todo tipo de riesgo inherente y gasto de transporte desde que la mercancía se pone a su disposición en el lugar convenido en la frontera.
- ✓ Efectuar despacho de importación de la mercancía.

9.2 COSTOS TOTALES

9.2.1 Servicio de transporte consolidado Ipiales – Tulcán. Los costos que se generen en adelante corren por cuenta del importador. La coordinación del transporte desde Ipiales hacia Tulcán (Ecuador) incluyendo el valor de la báscula, cargue, descargue y estibaje de mercancía suelta, se determina de acuerdo al peso bruto y al volumen de la mercancía estos servicios en Transcomerinter incluyen los siguientes costos para el importador:

Cuadro 16. Servicio de transporte consolidado Ipiiales – Tulcán

PESO EN KILOS	VALOR	
1 kls a 250 kls	USD	30
251 kls a 500 kls	USD	35
501 kls a 750 kls	USD	40
751 kls a 1000 kls	USD	45
1001 kls a 1500 kls	USD	50
1501 kls a 2000 kls	USD	55
2001 kls a 2500 kls	USD	60
2501 kls a 3000 kls	USD	65
3001 kls a 3500 kls	USD	70
3501 kls a 4000 kls	USD	75
4001 kls a 4500 kls	USD	80
4501 kls a 5000 kls	USD	85
5001 kls a 7000 kls	USD	90
7001 kls a 10000 kls	USD	95
10000 kls a 12000 kls	USD	120
Vehículo dobletroque	USD	160
Vehículo tractomula	USD	230

Fuente: Documentos del Exportador.

Según la tabla anterior el costo de trasladar la mercancía desde Ipiiales hasta Tulcán, supone un costo de USD 70 porque el peso bruto de la carga es de 3094.70 kgm y este costo oscila dentro de este rango.

9.2.2 Arribo de la mercancía en bodega habilitada.El vehículo llega a una bodega habilitada por la CAE (Aduana Ecuatoriana) a Tulcán donde se descarga y se efectúan las formalidades aduaneras correspondientes a la nacionalización de la mercancía, posteriormente se realiza el cargue de la mercancía en el vehículo, el cual por el transporte de la carga desde Tulcán hasta la ciudad de Guayaquil Ecuador (instalaciones del importador laboratorios Dr. A. Bjarner C.A.) Cobra un valor relacionado en los siguientes cuadros:

Cuadro 17. Servicio de transporte consolidado Ipiiales-Guayaquil

	ORIGEN	IPIALES					
	DESTINOS	QUITO	AMBATO	GUAYAQUIL	CUENCA	MANTA	CARGUE MANUAL
VEHICULO	1/2 TURBO	160	220	270	380	270	10
	TURBO	250	300	430	700	430	15
	SENCILLO	330	420	610	780	610	20
	DOBLE TROQUE	460	620	800	960	800	30
	TRACTO MULA	670	850	1050	1260	1050	40

Fuente: Tarifas de la empresa

Cuadro 18. Servicio de transporte consolidado Tulcán-Guayaquil

	ORIGEN	TULCAN					
	DESTINOS	QUITO	AMBATO	GUAYAQUIL	CUENCA	MANTA	CARGUE MANUAL
VEHICULO	1/2 TURBO	120	200	250	350	250	10
	TURBO	180	280	380	650	380	15
	SENCILLO	260	360	560	750	560	20
	DOBLE TROQUE	340	450	690	850	690	30
	TRACTO MULA	500	650	950	1200	950	40

Fuente: Tarifas de la empresa

De acuerdo al trayecto recorrido (Tulcán – Guayaquil) y al cupo del vehículo (Turbo) el costo es de USD 380.

9.2.3 Costos Asumidos por el Exportador. PROENFAR S.A. asume los costos desde Bogotá hasta las instalaciones de Tráficos J.A. en Ipiiales. Es decir asume 3 costos totales: Es decir asume 3 costos totales:

Transporte de la mercancía Bogotá – Ipiiales (Bodega Tráficos J.A.)
 Servicio de exportación de la mercancía.
 Almacenamiento temporal de la mercancía

El costo total asumido por el exportador desde Bogotá hasta Ipiiales es de \$3.421.680 mil pesos, equivalentes a 1556 dólares como se muestra en al final del siguiente cuadro.

9.2.4 Costos totales asumidos por el importador. Los costos que se generen en adelante, es decir el transporte de la mercancía desde Ipiiales (Bodega Tráficos J.A.) Hasta Tulcán y desde Tulcán hasta Guayaquil corren por cuenta el importador y son de \$4.386.052 equivalente en dólares a 1994 Uds. como se muestra al final del siguiente cuadro.

Cuadro 19. Costos totales del tramite para el exportador e importador – Colombia

OSTOS TOTALES ASUMIDOS POR EL EXPORTADOR (COLOMBIA)					
DESCRIPCION		VR PESOS	VR USD	TIEMPO	MTO DE CAJAS
1. TRANSPORTE BOGOTA _ IPIALES					336
FLETE DE TRANSPORTE		2.648.800	1,204.00	24H	
OTROS GASTOS		462.880	210.40	2 H	
TOTAL		\$ 3.111.680	1,414.40	26H	336
2. SERVICIO DE EXPORTACION					
AGENCIAMIENTO ADUANERO MINIMA		\$ 200.000	91	1H	
MANEJO ELECTRONICO		\$ 70.000	32	1H	
TOTAL		\$ 270.000	123	2H	0
3. ALMACENAMIENTO					
ALMACENAJE MINIMA QUINCENAL		\$ 40.000	18	12H	336
TOTAL		\$ 3.421.680	1556	40H	672

Fuente: Este Estudio

Cuadro 20. Costos totales del tramite para el exportador e importador – Ecuador

COSTOS TOTALES ASUMIDOS POR EL IMPORTADOR (ECUADOR)					
DESCRIPCION		VR PESOS	VR USD	TIEMPO	MTO
1. TRANSPORTE IPIALES _ TULCAN					336
	TOTAL	154.000	70	1H	336
2. SERVICIO DE IMPORTACION					
TRAMITE DE IMPORTACION		3.000.000	1364	4H	
GASTOS OPERATIVOS		100.000	45		
TRAMITE DAV		25.000	11		
OBTENCION DEL SEGURO		20.000	9		
MANEJO DE INSPECCION ADUANERA EN DEPOSITO		50.000	23		
	TOTAL	3.196.452	1452	4H	0
3. ALMACENAMIENTO					
ALMACENAJE X 8 DIAS 0,18% VR CIF MAS IVA					336
	TOTAL	160.000	72.73	12H	336
4. TRANSPORTE TULCAN_ GUAYAQUIL					
TRANSPORTE		836.000	380	16H	336
PAPELERIA		39.600	18	1H	
	TOTAL	875.600	398	17H	336
	TOTAL USD	1.994	4.386.052	34H	1008

Fuente: este estudio

10. PLAN DE ACCION EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE COMERCIO EXTERIOR QUE DETERMINE UN NIVEL DE COMPETITIVIDAD ACORDE A LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES, PARA LA EMPRESA TRÁFICOS J.A. LTDA.

Encontrando las debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas, encontradas en el análisis diagnóstico y analizadas con las matrices analizadas se traza un Plan de Mejoramiento, como se observa en el cuadro 19.

Cuadro 21. Plan de Accion

OBJETIVO: Mejorar la accesibilidad de los canales de distribución y gestión logística en la empresa TRAFICOS J.A. LTDA.					
ESTRATEGIA CORPORATIVA: DESARROLLO DE MERCADO					
ESTRATEGIA DE MERCADO: DISTRIBUCIÓN INTENSIVA					
TACTICAS	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO	INDICADOR
FACTORES INTERNOS Capacitación talento humano	Capacitar el 100% de los colaboradores	Gerencia General	6 meses	\$1.500.000	Número de colaboradores capacitados.
Implementación de un Manual de Seguridad Industrial	Manual de Seguridad Industrial	Recursos Humanos	1 año	\$ 2.306.000	Número de accidentes
Diseño e implementación de una página WEB	Página WEB	Gerencia General	6 meses	\$3.190.000	Número de visitas a la página

Fuente: Este estudio

10.1 RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

10.1.1 Capacitación al personal. Es uno de los aspectos importantes que se trabajó dentro de la empresa, para lo cual se brindó, una serie de capacitaciones por parte de entidades especializadas, como El Cuerpo de Bomberos de la ciudad

de Ipiales, en temas relacionados a primeros auxilios, incendios y manejo de carga peligrosa.

Figura 13. Capacitación del cuerpo de bomberos de la ciudadde Ipiales



Fuente: Este estudio

También se realizo una serie de capacitaciones, por parte de la ARP Saludcoop, Administradora de Riesgos Profesionales en Salud, quienes tocaron temas relacionados a: cómo evitar el estrés en el trabajo e inteligencia emocional, relaciones humanas y atención al cliente. Conferencias que fueron dirigidas al personal administrativo y a los operarios de bodega, quienes adquirieron y reforzaron conocimientos e hicieron preguntas alusivas a los temas expuestos, logrando que los colaboradores de la empresa sean más productivos en su trabajo.

Figura 14. Capacitación de la Administradora de Riesgos Profesionales en Salud SALUDCOOP



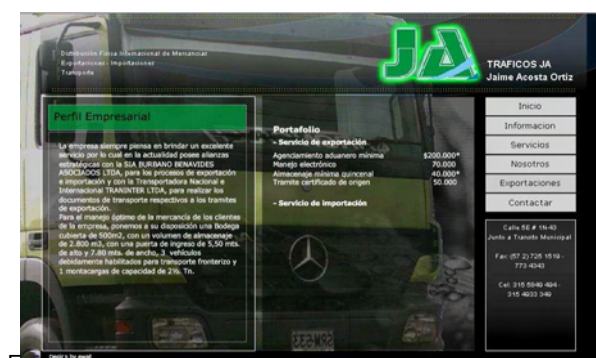
Fuente: Este estudio

10.1.2 Manual de Seguridad Industrial. Toda empresa debe propender por la salud y seguridad de la misma. El principal objetivo de un programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. Por tal razón se diseñó un “manual” en base a la norma OSHAS 18001, la cual es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar, evaluar, administrar y gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales como segmento de sus prácticas normales de negocio. Por otra parte si la Tráficos J.A. LTDA quiere en un futuro certificarse en calidad ISO a nivel de sus procesos y en especial a la bodega de almacenamiento de mercancía, será necesario analizar e implementar este manual en relación a las necesidades o requerimientos que presenta la misma.

10.1.3 Pagina web

TRÁFICOS J.A. LTDA es una empresa que tiene como objeto social, brindar servicios en relación al comercio internacional las operaciones que se manejan a nivel de la empresa en su mayoría son por internet. Esta es una razón de peso para sostener que una página web, es un instrumento clave, para dar a conocer a la empresa, puesto que muestra su Figura corporativa ante el mundo, es también una herramienta para comunicarse con el cliente quien puede atraer a más clientes por un buen servicio en la gestión logística. En relación a lo anterior se presento un demos de pagina web opcional para mostrar la empresa en internet.

Figura 15. Demo opcional para la pagina Web TRAFICOS J.A. LTDA



Fuente: Este estudio

Fuente: Este estudio

Cuadro 22. Costos en pesos para la elaboración de la Pagina Web

SITIO WEB PLAN 1	
CARACTERÍSTICAS	INCLUIDO
1 Dominio propio (www.suempresa.com)	SI
7 Páginas digitales	SI
10 Casillas de e-mail	SI
70MB en hosting	SI
1 formulario de contacto	SI
Quick Contact	SI
Servicio de hosting 99.9% Up time	SI
TOTAL	\$ 610.000

RESUMEN PORTAL	
CARACTERÍSTICAS	Valor
SITIO WEB	610.000
Componente 1 (Multimedia)	290.000
Componente 2 (Sistema On-line)	1.090.000
SUBTOTAL	1.990.000
Actualizaciones y Administración x 12 meses	1.200.000
GRAN TOTAL	3.190.000

Fuente: Este estudio

Contacto: Ingeniero Edison Ayala 311-7671124

El costo de la pagina web es de 3.190.000 millones de pesos, donde incluye todo el paquete para empezar a trabajar. A continuación damos a conocer los pasos para obtener una página web. El primer paso para tener una página web consiste en registrar el dominio de la empresa en internet. El dominio es la dirección de la empresa en el mundo de internet y puede comunicar, ya sea, el nombre de la empresa (www.traficosja.es), el nombre comercial (www.mimarca.es), la descripción de la actividad de la empresa en varios idiomas (www.subcontratista.es).

Los dominios pueden ser:

- De nivel general: por ejemplo, www. traficosja.com
- De nivel país: por ejemplo, www. traficosja.es

No sólo es importante la creación de una buena página web. Debemos también marcar una buena estrategia de posicionamiento de nuestra web para que sea fácilmente localizable en internet por nuestros potenciales clientes.

También es importante que la empresa se marque un objetivo a conseguir y unos indicadores de medición que ayuden a monitorear el éxito de la pagina web y su participación en la consecución de los objetivos marcados.

**11. ENCUESTA REALIZADA CON EL FIN DE DETERMINAR EL NIVEL DE
DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN LA EMPRESA
TRAFICOS J.A. DE LA CIUDAD DE IPIALES.**

Teniendo en cuenta que en el transcurso de la investigación se logra vislumbrar tanto la evidencia descriptiva como analítica de lo que “involucra” las principales actividades del proceso técnico operativo que se realizan en la empresa en los departamentos de comercio exterior, transporte y bodega, es importante mencionar que el análisis de dichas actividades se realizó en búsqueda de estrategias pendientes de mejorar, fortalecer y optimizar las labores a realizar dentro este proceso, por lo cual al contar con la veracidad de la información adquirida durante la investigación se puede realizar un aporte crítico-constructivo y determinar por ende las estrategias pertinentes para el mejoramiento de la misma.

Mediante una encuesta realizada al personal de la empresa se pretende saber cual es el grado de desempeño y operatividad a nivel de la empresa Tráficos J.A. Ltda.

A continuación presentamos el personal de la empresa a quien fue dirigida la encuesta:

Gerente: Jaime Acosta Ortiz
Gerente Administrativa: Jenny Hinojosa
Departamento de Comercio Exterior: William Ceballos
Departamento de Transporte: Jennifer Salazar
Departamento de Contabilidad: Liliana Salazar
Departamento de Bodega: Adriana Ceballos
Jefe de Bodega: Esteban Andrés Rosero
Operario de Bodega: José Gabriel Villa
Operario de Bodega: Carlos Ferney Muñoz
Operario de Bodega: Gabriel Ipial
Operario de Bodega: Jairo Muñoz
Operario de Bodega: Luis Alberto Ortega
Conductor: Arbey Muñoz
Conductor: Juan Carlos Figueroa
Mensajero: Juan Carlos Usamag

11.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA TRAFICOS J.A. LTDA.

A continuación se presenta los resultados de la entrevista realizada al personal de la empresa Tráficos J.A. LTDA.

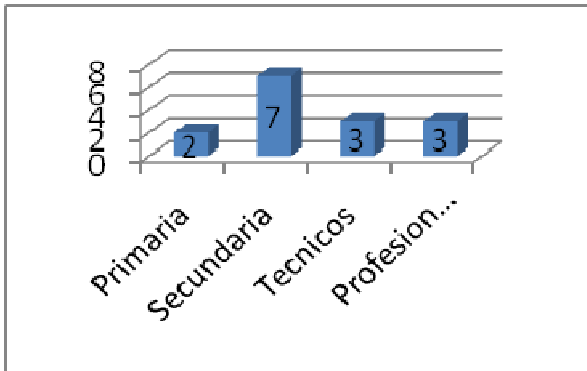
11.1.2 Nivel de conocimientos del personal que labora en los distintos departamentos comercio exterior, transporte y bodega.

Cuadro 23. Nivel de conocimiento

NIVEL DE CONOCIMIENTOS	
DATOS	N. PNAS
Primaria	2
Secundaria	7
Técnicos	3
Profesionales	3
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10

Grafica 1. Nivel de conocimiento



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Todos los departamentos disponen de personal capacitado en la respectiva área de competencia, bodega es uno de los departamentos con mayores deficiencias en personal calificado, dado que la naturaleza del cargo en el nivel operativo no exige de mayores conocimientos o perfil profesional.

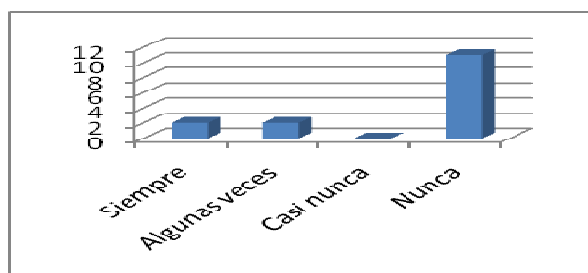
11.1.3 Capacitaciones dirigidas al personal operativo.

Cuadro 24. Capacitaciones dirigidas al personal operativo

CAPACITACIONES	
DATOS	N. PNAS
Siempre	2
Algunas veces	2
Casi nunca	0
Nunca	11
TOTAL PESONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10

Grafica 2. Capacitaciones dirigidas al personal operativo



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10

La capacitación en Tráficos JA Ltda. Es casi nula, todo el personal de los respectivos departamentos se instruye y prepara por sí solo. Ipiales no tiene mayores fuentes de capacitación en los temas relacionados, a pesar de la cobertura de los servicios el emprendimiento personal es una de las claves de la empresa para mantenerse a la vanguardia de las necesidades y requerimientos de cada puesto de trabajo. Una de las entidades que brinda capacitaciones en relación al sistema informático aduanero es la DIAN.

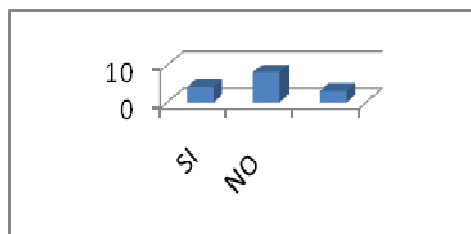
11.1.4 Normas ISO 780 y marcado

Cuadro 25. Normas ISO 780 y marcado

NORMAS ISO 780 Y MARCADO	
DATOS	N. PNAS
SI	4
NO	8
ALGUNAS	3
TOTAL PESONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Grafica 3. Normas ISO 780 y marcado



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Dado que el control ISO es parte de una certificación de calidad, la empresa no cuenta con éste mas sin embargo existen normas de control y seguridad básicas que le permiten generar confianza entre clientes y proveedores.

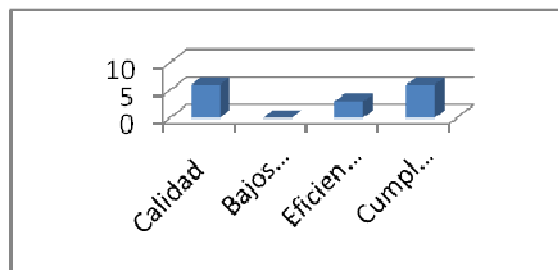
11.1.5 Estrategias respecto a la competencia

Cuadro 26. Estrategias respecto a la competencia

ESTRATEGIAS FRENTE ALA COMPETENCIA	
DATOS	N. PNAS
Calidad	6
Bajos costos	0
Eficiencia	3
Cumplimiento	6
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10.

Grafica 4. Estrategias respecto a la competencia



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

La principal estrategia es la calidad en el servicio, el bajo costo no siempre es una buena elección, nuestra prioridad es la eficiencia y el cumplimiento.

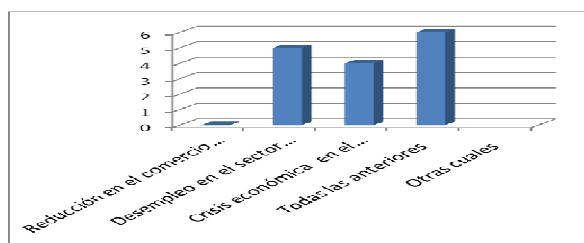
11.1.6 Consecuencias crisis diplomática entre Colombia-Ecuador

Cuadro 27. Consecuencias crisis diplomática entre Colombia-Ecuador

CONSECUENCIAS CRISIS DIPLOMATICA COLOMBIA-ECUADOR	
DATOS	N. PNAS
Reducción en el comercio bilateral exportaciones – importaciones	0
Desempleo en el sector del comercio y el transporte	5
Crisis económica en el sector	4
Todas las anteriores	6
Otras cuales	
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Grafica 5. Consecuencias crisis diplomática entre Colombia-Ecuador



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10

Desde que las relaciones diplomáticas entre Colombia, Venezuela y Ecuador se vieron afectadas por la intervención militar en tierra Ecuatoriana, el comercio se redujo en un 50%, ello conllevó a una supuesta Salvaguardia por desequilibrio en la balanza de pagos, impuesta por Ecuador, lo que significó la restricción al mercado ecuatoriano a más de 600 productos de nuestro arancel de aduanas.

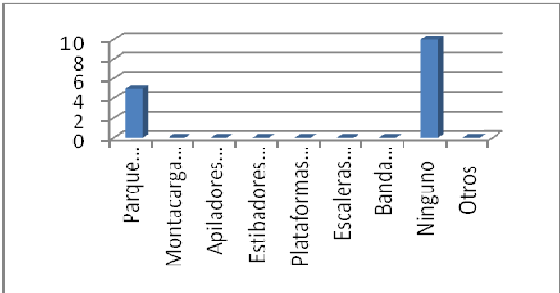
11.1.7 Tipo de maquinaria factible adquirir para hacer más eficiente el proceso técnico operativo

Cuadro 28. Tipo de maquinaria factible adquirir para hacer más eficiente el proceso técnico operativo

MAQUINARIA PARA MEJORAR PROCESOS	
DATOS	N. PNAS
Parque automotor	5
Montacargas eléctrico y de combustión	0
Apiladores manuales y eléctricos	0
Estibadores eléctricos y manuales	0
Plataformas mecánicas	0
Escaleras mecánicas	0
Banda transportadora	0
Ninguno	10
Otros	0
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Grafica 6.Tipo de maquinaria factible adquirir para hacer más eficiente el proceso técnico operativo



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10

Dadas las características de la empresa y la cobertura de los servicios, el parque automotor y el servicio de montacargas es óptimo y sostenible tanto en número como en capacidad logística aun en mayores exigencias.

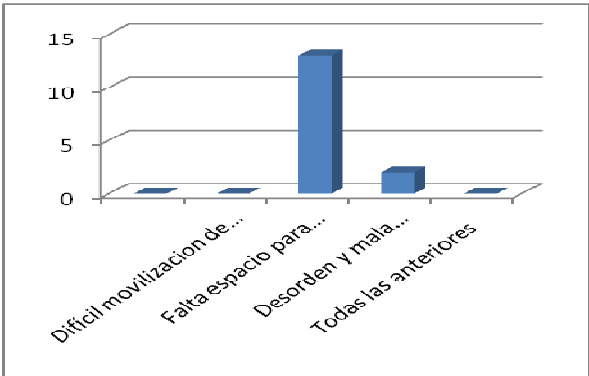
11.1.8 Principales problemas en la bodega.

Cuadro 29. Principales problemas en la bodega.

PRINCIPALES PROBLEMAS EN BODEGA	
DATOS	N. PNAS
Dificultad para acceder a la mercadería	0
Difícil movilización de mercadería	0
Falta espacio para almacenar	13
Desorden y mala distribución de la mercadería	2
Todas las anteriores	0
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Grafica 7.Principales problemas en la bodega.



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10

Entre los principales problemas podemos destacar la falta de espacio para almacenar la mercancía, característica que conlleva a que se deriven los demás inconvenientes relacionados como dificultad para acceder a la mercancía cuando hay exceso de carga, o dificultad para movilizar la carga debido al espacio.

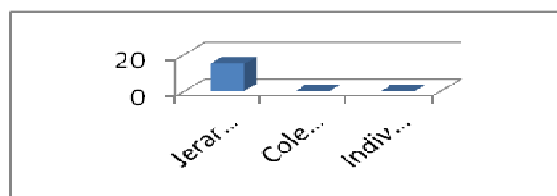
11.1.9 Toma de decisiones.

Cuadro 30. Toma de decisiones.

TOMA DE DESICIONES	
DATOS	N. PNAS
Jerárquico	15
Colectivo	0
Individual	0
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Grafica 8.Toma de decisiones.



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Todas las decisiones son de línea y se respeta el nivel jerárquico, cada departamento es gestor de sus decisiones y se ejecutan con el visto bueno del nivel jerárquico más cercano.

11.1.10 Mantenimientos preventivos a la maquinaria y equipos

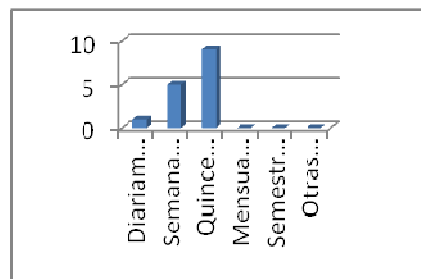
Cuadro 29. Mantenimientos preventivos a la maquinaria y equipos

MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
DATOS	N. PNAS
Diariamente	1
Semanalmente	5
Quincenalmente	9
Mensualmente	0
Semestralmente	0
Otras cuales	0
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Grafica 9. Mantenimientos preventivos a la maquinaria y equipos



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

La empresa realiza los mantenimientos preventivos con periodicidad.

11.1.11 Contratiempos a la hora de realizar cargue y descargue de la mercancía

Cuadro 30. Contratiempos a la hora de realizar cargue y descargue de la mercancía

CONTRATIEMPOS EN CARGUE Y DESCARGUE	
DATOS	N. PNAS
Siempre	0
A veces	0
Casi nunca	15
Nunca	0
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10

Grafica 10. Contratiempos a la hora de realizar cargue y descargue de la mercancía



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 - 10

No existen contratiempos con los cargues y descargues

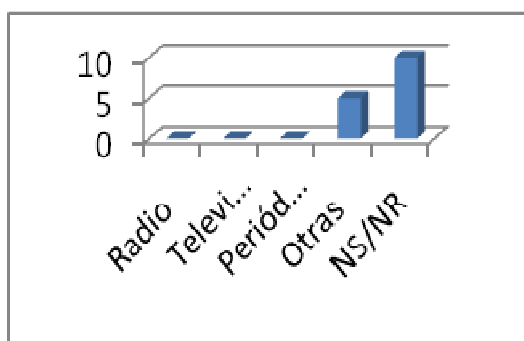
11.1.12 Promoción y publicidad

Cuadro 31. Promoción y publicidad

PROMOCION Y PUBLICIDAD	
DATOS	N. PNAS
Radio	0
Televisión	0
Periódico	0
Otras	5
NS/NR	10
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Grafica 11. Promoción y publicidad



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

La empresa no tiene programas de promoción y publicidad, se recomienda sola, mas sin embargo mantiene una página Web para información y presentación de nuestros servicios. Sería bueno implementar una buena publicidad para incrementar nuestras operaciones.

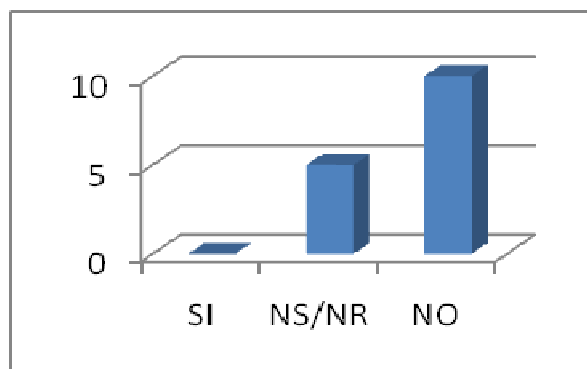
11.1.13 Manual de seguridad e importancia para la empresa

Cuadro 32. Manual de seguridad e importancia para la empresa

MANUAL DE SEGURIDAD	
DATOS	N. PNAS
SI	0
NS/NR	5
NO	10
TOTAL PERSONAL	15

Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

Grafica 12. Manual de seguridad e importancia para la empresa



Fuente: Investigación realizada 03 – 08 – 10

El manual de seguridad es muy importante y a la vez un requerimiento de mucha importancia para la seguridad del personal y las mercancías, éste contribuiría a evitar los accidentes, a controlar y clasificar las mercancías en orden de su naturaleza y grado de riesgo o peligrosidad.

11.2 ENCUESTA DIRIJIDA A LOS CLIENTES DE TRAFICOS J.A. LTDA

ENCUESTA DIRIGIDA A: Clientes TRAFICOS J.A. LTDA con los cuales se efectuó la encuesta.

Objetivo: Conocer la percepción del usuario frente al Servicio que presta Tráficos J.A. LTDA.

Marque con una “x” (Equis)

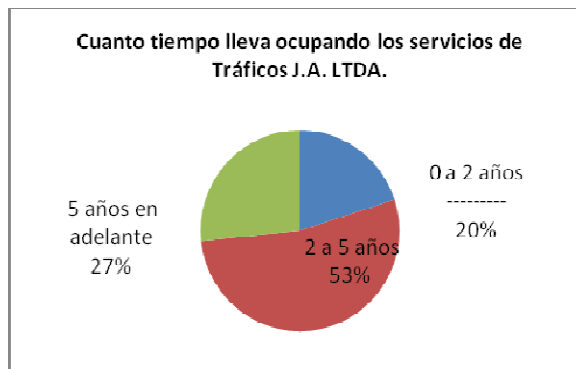
11.2.1 Tiempo lleva ocupando los servicios de Tráficos J.A. LTDA

Cuadro 33. Tiempo que lleva ocupando los servicios de T JA.

Cuanto tiempo lleva ocupando los servicios de Tráficos J.A. LTDA.	N. DE EMPRESAS
0 a 2 años	3
2 a 5 años	8
5 años en adelante	4
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Grafica 13. Tiempo que lleva ocupando los servicios de T JA.



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 - 11

En relación a la pregunta realizada a los clientes de la empresa ¿Cuanto tiempo lleva trabajando con Tráficos J.A. LTDA? El 20% de los clientes respondieron que llevan trabajando de 0 a 2 años, el 53% respondieron que han trabajado con la empresa de 2 a 5 años y el 27% de los clientes respondieron que han trabajado 5 años en adelante con Tráficos J.A. LTDA. Estos resultados son en base a la trayectoria que tiene la empresa en el mercado desde 1999 hasta nuestros días.

Ecuador se ha constituido en un socio comercial de mucha importancia, para Colombia después de Estados Unidos y Venezuela, los dos países mantienen una relación de libre comercio, donde las tasas de arancel aplicado son cero, entre ambos países, lo cual contribuye a que exista una alta transabilidad de productos y se mantenga una relación comercial constante.

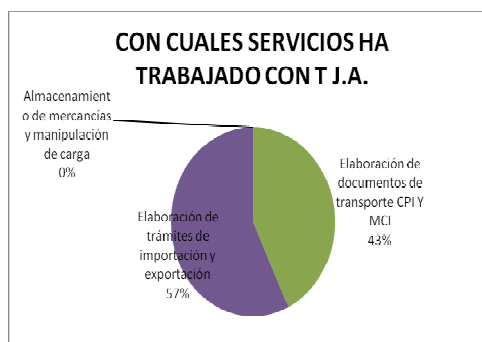
11.2.2 Áreas específicas en las cuales trabaja con TRAFICOS J.A. LTDA

Cuadro 34. Áreas específicas con las que trabaja en Traficos J.A.

Señale los servicios en las cuales trabaja con TRAFICOS J.A. LTDA?	N. DE EMPRESAS
Almacenamiento de mercancías y manipulación de carga	1
Elaboración de documentos de transporte CPI Y MCI	6
Elaboración de trámites de importación y exportación	8
Asesoría en comercio exterior	
Trasporte de mercancía	
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Grafica 14. Áreas específicas con las que trabaja en Traficos J.A.



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 - 11

En cuanto a la pregunta: Señale las áreas específicas en las cuales trabaja con TRAFICOS J.A. LTDA. 40% de los clientes respondieron que utilizan los servicios TRAFICOS J.A. para la elaboración de documentos y transporte como Carta Porte y Manifiesto de carga, mientras que 53% respondieron que utilizan los servicios

para realizar trámites de importación y exportación, mientras que un 7% respondieron que utilizan el servicio para el almacenamiento y manipulación de carga.

Una ventaja competitiva para la empresa Tráficos J.A. Ltda, es la localización estratégica en la frontera Colombo – Ecuatoriana, aspecto que genera un buen movimiento en cuanto al volumen de tramites gracias al comercio bilateral, generando un alto porcentaje a nivel de transporte de carga internacional de mercancías, los procesos de importación y exportación realizados por las agencias aduaneras, así como también los procesos de almacenaje de mercancía los cuales se llevan a cabo en los depósitos habilitados.

11.2.3 Cómo calificaría el servicio que presta la empresa TRAFICOS J.A. LTDA?

Cuadro 35. Servicio que presta la empresa

¿Cómo calificaría el servicio que presta la empresa TRAFICOS J.A. LTDA?	N. DE EMPRESAS
Excelente ---xx---	12
Bueno -----	3
Regular -----	
Malo -----	
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Grafica 15. Servicio que presta la empresa



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

A la pregunta ¿Cómo calificaría el servicio que presta la empresa TRAFICOS J.A. LTDA? El 80% de los clientes respondieron que es excelente y 20% que es

bueno. Tráficos J.A. Ltda, está comprometida en buscar las mejores estrategias para el mejoramiento de la empresa, la sociedad tendrá como objeto principal las el almacenamiento y deposito de mercancías nacionales o que se encuentren importadas legalmente, manipulación de carga, actividades de transporte, comercialización de productos diversos (importaciones, exportaciones), asesoría en comercio exterior, alquiler de vehículo de carga con conductor, representaciones varias. Para el manejo óptimo de la mercancía, TRAFICOS J.A. LTDA pone a disposición de los clientes una bodega cubierta de 500m2, con un volumen de almacenaje de 2.800 m3, 3 vehículos debidamente habilitados para transporte fronterizo y 1 montacargas de capacidad de 2½. Tn.

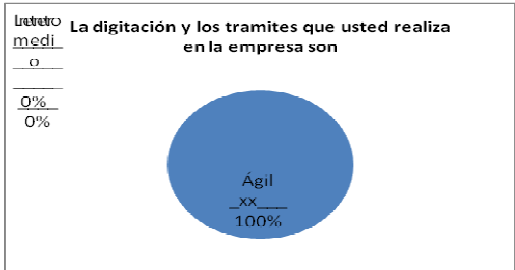
11.2.4 La digitación y trámite de documentos es:

Cuadro 36. Digitación y Trámites

La digitación y los tramites que usted realiza en la empresa son:	N. DE EMPRESAS
Ágil <u> xx </u>	15
Intermedio <u> </u>	
Lento <u> </u>	
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 - 11

Grafica 31. Digitación y Trámites



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

El 100% de los clientes respondieron que la empresa tiene un servicio ágil, lo cual demuestra que la empresa trabaja de manera rápida, una de las razones es porque Tráficos J.A. Ltda esta soportado con un equipo humano altamente calificado y comprometido con el desarrollo empresarial y regional, adicionalmente la empresa siempre está a la vanguardia de la tecnología, implementando en los diferentes departamentos, software y hardware especializado para trabajar en tiempo record. Por otra parte la DIAN ha implementado plataformas virtuales como el MUISCA que utiliza nuevos procedimientos con los que se automatizan los trámites y operaciones de comercio exterior, con el fin de agilizarlos y simplificarlos. La intención es eliminar el uso del papel en este tipo transacciones y poner la información de los usuarios ‘en línea’ modernizando la aduana.

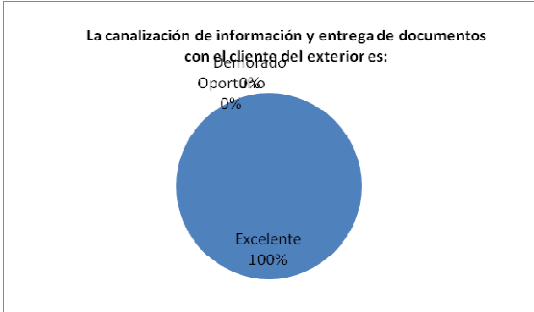
11.2.5 La canalización de información y entrega de documentos con el cliente del exterior es:

Cuadro 37. Canalización de información y entrega de documentos

La canalización de información y entrega de documentos con el cliente del exterior es:	N. DE EMPRESAS
Excelente ---xx---	15
Oportuno -----	
Demorado -----	
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Grafica 32. Canalización de información y entrega de documentos



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

100% de los clientes respondieron que la canalización de la información y entrega de los documentos es excelente, esta respuesta es en base al objetivo que se ha propuesto Tráficos J.A. y consiste en presentar un servicio altamente eficiente y con responsabilidad, seguridad y cumplimiento mediante estrategias encaminadas a hacer mas productiva la cadena de abastecimiento, brindando confiabilidad y calidad en el servicio.

11.2.6 Trabajar con Tráficos J.A. LTDA representa para Ud: Puede marcar más de una opción.

Cuadro 38. Representación de T J.A.

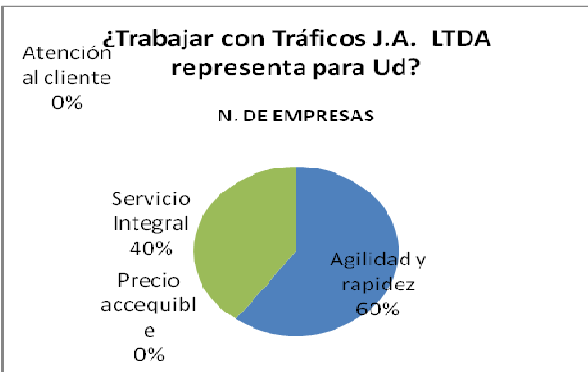
Trabajar con Tráficos J.A. LTDA representa para Ud.: Puede marcar más de una opción	N. DE EMPRESAS
Agilidad y rapidez	9
Precio accequible	
Servicio Integral	6
Atención al cliente	
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 - 11

Otra_____

Cual? -----

Grafica 33. Representación de T J.A.



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Para un 60% de los clientes la empresa cuenta con agilidad y rapidez en el momento de realizar los trámites, entre tanto el 40% optaron por un servicio integral. Tráficos J.A. LTDA es un modelo de empresa líder, que se convierte en un operador logístico de reconocido prestigio nacional e internacional, con su excelencia en servicios de competitividad comprometida con el servicio al cliente. La principal estrategia es la calidad en el servicio, el bajo costo no siempre es una buena elección, nuestra prioridad es la eficiencia y el cumplimiento.

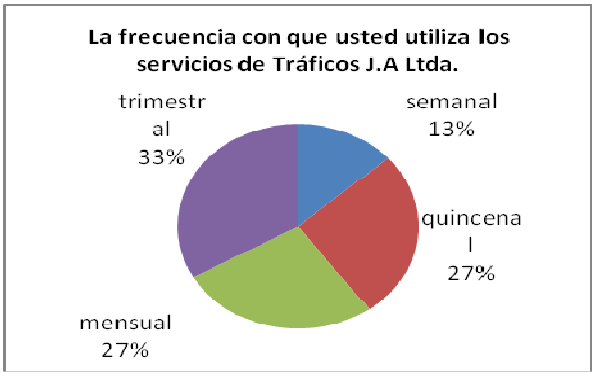
11.2.7 La frecuencia con que usted utiliza los servicios de Tráficos J.A Ltda. es:

Cuadro 39. Frecuencia con que se utilizan los servicios de T J.A

La frecuencia con que usted utiliza los servicios de Tráficos J.A Ltda. es:	N. DE EMPRESAS
Semanal	2
Quincenal	4
Mensual	4
Trimestral	5
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Grafica 34. Frecuencia con que se utilizan los servicios de T J.A.



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

La frecuencia con que los clientes utilizan los servicios de Tráficos J.A. LTDA varia de acuerdo al tipo de cliente, su trayectoria en el mercado y rotación del producto, es decir muchas de las empresas son reconocidas exportadoras con varios años de experiencia, sin embargo otras están comenzando en el proceso de exportar y por lo tanto la frecuencia de los tramites es distinta. En síntesis podemos decir que el 13% de los clientes utiliza los servicios de Tráficos J.A. semanalmente, 27% de lo clientes utilizan los servicios quincenalmente, otro 27% utilizan los servicios mensualmente y un 33% trimestralmente.

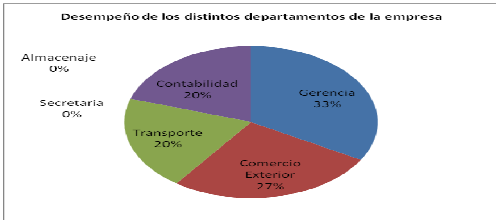
11.2.8 Desempeño de los distintos departamentos de la empresa de Tráficos J.A. LTDA? califique de 1 a 5 siendo 1 malo y 5 excelente:

Cuadro 40. Desempeño de los distintos departamentos de la empresa

Desempeño de los distintos departamentos de la empresa de Tráficos J.A. LTDA	1 MALO	2 REGULAR	3 BUENO	4 MUY BUENO	5 EXCELENTE
Gerencia					5
Comercio Exterior					4
Transporte					3
Contabilidad					3
Secretaria					
Almacenaje					
Total empresas					15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Grafica 35. Desempeño de los distintos departamentos de la empresa



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

En relación a la pregunta ¿Cómo le parece el desempeño de los distintos departamentos de la empresa de Tráficos J.A. LTDA? califique de 1 a 5 siendo 1 malo y 5 excelente. Un 33% respondió que la gerencia tiene un excelente desempeño, un 27% el departamento de comercio exterior, y un 20% para los departamentos de transporte y contabilidad respectivamente. Estos resultados son en base a que Tráficos J.A. Ltda. está comprometida en buscar las mejores estrategias para el mejoramiento de la empresa, direccionándola a partir de la toma de decisiones que hoy afectan el futuro de los negocios y el logro de los objetivos, para lo cual hay liderazgo, motivación y responsabilidad. El portafolio de servicios de Tráficos J.A. se ha caracterizado por ser altamente competitivo e integral, por otra parte cuenta con una estructura financiera solida, con un equilibrio entre ingresos y egresos. Tráficos J.A. Ltda., ha gestionado realizar alianzas estratégicas 2 ejemplos de ello es Burbano Benavides Ltda. y TRANINTER Transportadora Nacional e Internacional. Con estas alianzas se genera mayor rentabilidad a nivel de brindar servicios más competitivos.

11.2.9 Recibe información oportuna sobre el estado de sus trámites:

Si ---

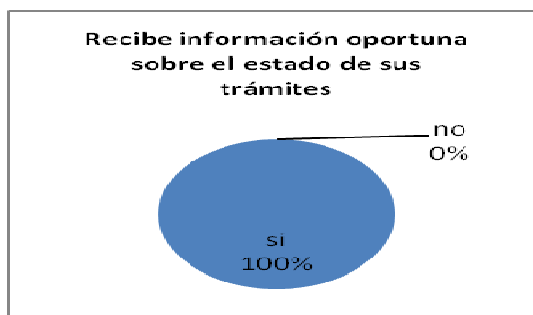
No ----

Cuadro 41. Tipo de información

Recibe información oportuna sobre el estado de sus trámites:	N. DE EMPRESAS
Si ---	15
No ----	
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 - 11

Grafica 36. Tipo de información



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 - 11

Porque?

En el comercio internacional el tiempo es un factor clave para todos los actores participantes, Tráficos J.A. se ha comprometido a controlar el cumplimiento de todos los ítems acordados de Transporte Internacional (transit time y tarifas principalmente), todo esto para entregar una información oportuna de los tramites al cliente, en relación a esta pregunta a la respuesta Recibe información oportuna sobre el estado de sus trámites, la totalidad de los clientes dieron una respuesta afirmativa a la misma.

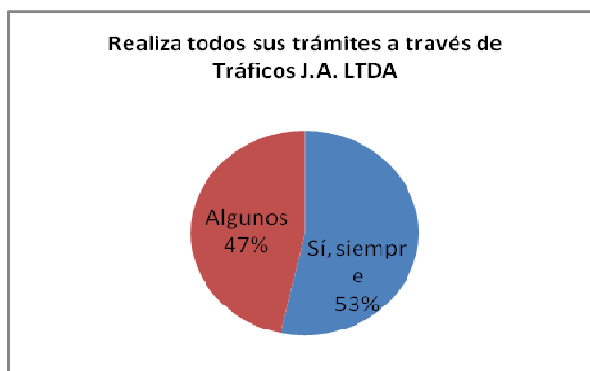
11.2.10 Realiza todos sus trámites a través de Tráficos J.A. LTDA.

Cuadro 42. Realiza todos sus trámites a través de Tráficos J.A. LTDA.

Realiza todos sus trámites a través de Tráficos J.A. LTDA.	N. DE EMPRESAS
Sí, siempre	8
Algunos	7
Muy pocos	
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 - 11

Garfica 37. Realiza todos sus trámites a través de Tráficos J.A. LTDA.



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

La localización estratégica en la frontera Colombo – Ecuatoriana, genera un buen movimiento en cuanto al volumen de tramites gracias al comercio bilateral, generando un alto porcentaje a nivel de transporte de carga internacional de mercancías, los procesos de importación y exportación, así como también los procesos de almacenaje de mercancía, lo cual hace que exista mucha competencia y el cliente pueda decidir donde realizar su trámite, sin embargo y aunque existe mucha competencia, 60% de los clientes realizan tramites solo con Tráficos J.A. y 40% de los mismos utilizan los servicios de la empresa pero también de otras Agencias Aduaneras.

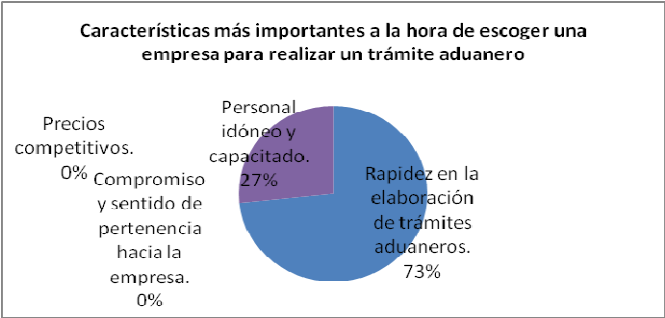
11.2.11 Características más importantes a la hora de escoger una empresa para realizar un trámite aduanero

Cuadro 43. Características más importantes a la hora de escoger una empresa para realizar un trámite aduanero

Características más importantes a la hora de escoger una empresa para realizar un trámite aduanero	N. DE EMPRESAS
Rapidez en la elaboración de trámites aduaneros.	11
Compromiso y sentido de pertenencia hacia la empresa.	
Precios competitivos.	
Personal idóneo y capacitado.	4
TOTAL EMPRESAS	15

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Grafica 38. Características más importantes a la hora de escoger una empresa para realizar un trámite aduanero.



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

En relación a la pregunta ¿Cuáles cree que son las características mas importantes a la hora de escoger una empresa para realizar un trámite aduanero? 73% de los clientes de la empresa respondieron que para ellos es importante la Rapidez en la elaboración de trámites aduaneros, mientras que para un 23% es importante el personal idóneo y capacitado. La empresa trabaja permanentemente en la identificación, implementación y mejoramiento de procesos, mediante los cuales asegura la prestación de los servicios de transporte y logística con altos estándares de calidad, dándoles a los clientes seguridad y garantía de cumplimiento. Esto implica el ajuste estricto a los marcos legales nacionales e internacionales de la operación, la es realizada por talento humano del más alto nivel profesional de tal manera que los clientes vean cumplidas sus expectativas.

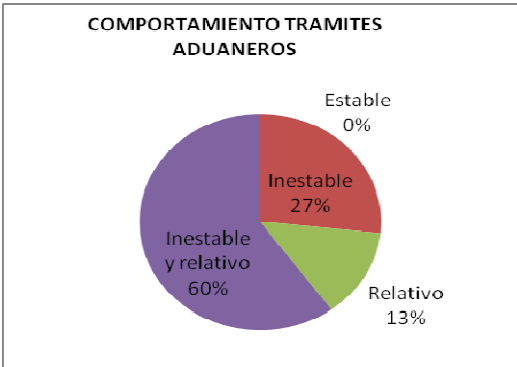
11.2.12 ¿Cuál ha sido el comportamiento de los trámites aduaneros en los cinco últimos años?

Cuadro 44. Comportamiento trámites aduaneros en los cinco últimos

COMPORTAMIENTO TRAMITES ADUANEROS	
DATOS	N. EMPRESAS
Estable	0
Inestable	4
Relativo	2
Inestable y relativo	9

Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

Grafica 39. Comportamiento tramites aduaneros



Fuente: Investigación realizada 08 – 02 – 11

El comportamiento es muy relativo e inestable a la vez, relativo por que en cada año siempre hay épocas de incrementos y bajas en las operaciones de comercio exterior, inestable por que las políticas de gobierno y de comercio exterior que rigen el comercio afectan casi que instantáneamente el desarrollo del comercio, las relaciones comerciales, las salvaguardias, etc. son uno de los principales focos de incertidumbre que rodean la plataforma comercial y aduanera, entre las causas principales están: el comercio internacional variante, la inestabilidad jurídica y normativa y la crisis diplomática entre países. Inestable un 27%, relativo un 13% y relativo e inestable un 60%.

CONCLUSIONES

- Durante la pasantía realizada en la empresa Tráficos J.A. LTDA en la ciudad de Ipiales, se llevaron a cabo actividades interrelacionadas con el proceso técnico de exportación, bajo la supervisión de los funcionarios que conforman los distintos departamentos de la empresa en especial el departamento de Comercio Exterior, permitiendo conocer el entorno directo y confrontar los conocimientos adquiridos en la Universidad de Nariño con la realidad mediante casos prácticos, permitiendo adoptar actitudes analíticas y metódicas que indujeron al desarrollo de una madurez personal, laboral y social.
- La identificación del proceso operativo aplicable a las exportaciones, planteada en el presente estudio, se convierte en una herramienta clave para conocer las principales etapas que intervienen en la salida de mercancías del territorio aduanero nacional en la frontera colombo-ecuatoriana. Para lo cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN ha implementado el sistema aduanero MUISCA, la cual se convierte en la principal plataforma virtual para llevar a cabo el proceso y el cual recientemente cambio en vista de que antes era en un solo pantallazo con varios links pero en la actualidad son varios pantallazo con varios links, esto con el fin de acabar con todo el papeleo y guardar toda la información de los diferentes tramites de forma virtual y no físico.
- Las estrategias de mejoramiento se destacan al tener en cuenta tanto las variables internas como externas que se involucran con las actividades que se desarrollan a nivel de la empresa, en este contexto de ideas se dio a conocer un plan de mejoramiento en base a los resultados planteados con las matrices desarrolladas donde podemos decir que la empresa muestra los siguientes aspectos:
- Como se puede observar en el cuadro 4, el resultado ponderado que se obtuvo es de 2,76 mostrando que la empresa está por encima del promedio y evidencia que TRAFICOS J.A. LTDA tiene más fortalezas que debilidades; constituyéndose como una de sus mayores fortalezas la gerencia comprometida, liderazgo, toma de decisiones y reuniones periódicas.
- Por otra parte y en pro de fortalecer debilidades como la falta de capacitación al personal por parte de entidades especializadas, se realizó una serie de capacitaciones por parte del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ipiales y de la Administradora de Riesgos Profesionales en Salud ARP SALUDCOOP, a nivel de publicidad se diseñó un demo de la página web TRAFICOS J.A. para dar a

conocer el portafolio de servicios con que cuenta la empresa desarrollando una página más interactiva y con las nuevas tendencias del mercado, finalmente se desarrollo un “Manual de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional” en base a la norma OSHAS 18001, la cual es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar, evaluar, administrar y gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales como segmento de sus prácticas normales de negocio.

- La relación interpersonal que se llevo a cabo con el equipo humano de la empresa fue excelente, gracias a que a nivel de la misma se organizaron, eventos de integración, como paseos, agasajos en fechas importantes como el día del trabajador, navidad, el día de la mujer, eventos que ayudaron a crear un ambiente más ameno entre los compañeros de trabajo y que contribuyo con el desarrollo en el plano personal así como en el campo laboral, mejorando la comunicación.
- Los objetivos trazados durante la pasantía, como son el de aportar ideas y gestionar soluciones, que le brinden beneficio a la empresa fueron llevados con éxito y responsabilidad dando resultados positivos y favorables para la empresa TRAFICOS J.A. LTDA, contribuyendo para la construcción de mejores propuestas de desarrollo a nivel empresarial.
- Al terminar el presente trabajo he conocido la importancia que tiene las normas de seguridad industrial y salud ocupacional de acuerdo a la norma NTC OSHAS 18001 la cual establece los parámetros necesarios que debe cumplir una empresa en cuanto a los temas mencionados anteriormente.
- En la empresa TRAFICOS J.A. LTDA es de gran importancia conocer esta norma la cual contribuye a evitar accidentes de trabajo en el manejo o levantamientos de carga, este manual también establece los elementos de protección personal los operarios de bodega deben llevar para su protección y seguridad. Otro tema es la demarcación y señalización en bodega de acuerdo a normas y criterios establecidos.

RECOMENDACIONES

- Con la intención de mejorar los procesos que se desarrollan a nivel de la empresa teniendo como objetivo un manejo óptimo del recurso humano así como las herramientas de mercadeo y gestión de calidad, se analizaron ciertos aspectos y actividades que se presentaron en el desarrollo de pasantía en la empresa Tráficos J.A. LTDA. En este sentido se cita a continuación algunas recomendaciones que basadas en el análisis general de la empresa.
- Como primer aspecto se debe tener en cuenta al cliente, ya que es el eje fundamental de la empresa, por tal motivo las capacitaciones realizadas, tanto al personal administrativo, como al personal de braceros se constituyen en una herramienta clave, puesto que se resuelven dudas en relación a temas específicos como por ejemplo: cómo actuar en caso de primeros auxilios, incendios y manejo de carga peligrosa así mismo cómo evitar el estrés en el trabajo, posturas de descanso y relaciones interpersonales son algunos de los temas que se dieron a conocer por parte de las entidades anteriormente mencionadas. Las cuales deberán fijarse dentro del cronograma de actividades previsto por gerencia, ya que de una u otra manera motivan al personal, a seguir laborando de una forma más eficiente y eficaz otorgando un servicio de calidad en un mercado altamente empresarial.
- La empresa no cuenta con un Manual de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional cuyo objetivo es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. Por tal razón se diseñó un “manual” en base a la norma OSHAS 18001, la cual es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar la salud ocupacional y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales de negocio. Adicional a ello si Tráficos J.A. LTDA quiere en un futuro certificarse en calidad ISO a nivel de sus procesos y en especial a la bodega de almacenamiento de mercancía, será necesario analizar e implementar este manual en relación a las necesidades o requerimientos que presente la misma esto con el fin de conquistar mas y potenciales clientes quienes buscan un servicio altamente efectivo.
- Tráficos J.A. Ltda. Siempre está a la vanguardia de la tecnología por lo cual ha implementado en los diferentes departamentos, software y hardware especializado para trabajar en tiempo record. La empresa tiene como objeto social, brindar servicios en relación al comercio internacional por lo cual las operaciones que se manejan a nivel de la empresa en su mayoría son por internet. Esta es una razón de peso para sostener que una página web, es un instrumento clave, para mostrar su Figura corporativa ante el mundo, es también una herramienta para

comunicarse con el cliente quien puede atraer a más clientes por un buen servicio en la gestión logística. Lo importante es darla a conocer, promocionarla y actualizarla continuamente como aspecto principal de su éxito.

- El mantenimiento de las instalaciones en lo que hace referencia a pavimentación, alumbrado y ampliación de las mismas, son un factor importante debido al flujo vehicular que se presenta diariamente y a la existencia de mayor demanda en cuanto al servicio prestado, reflejando en la cantidad de mercancías que hay por almacenar de diferentes clientes que necesitan mayor espacio para su almacenaje. Por parte de la maquinaria con la cual se desempeñan las labores debe estar siempre en óptimas condiciones, por lo cual es necesario realizar mantenimiento preventivo permanente (semanal o quincenal). Hay que controlar que todo funcione efectivamente y no se interrumpan los procesos a causa de reparaciones o cambios de repuestos.
- El archivo de debe hacer de forma más didáctica y fácil de buscar, para lo cual es necesario sistematizar, crear una hoja de cálculo en donde se encuentre la carpeta con su respectivo consecutivo, el documento, la fecha, y en general. De esta forma al buscar en el sistema nos diga en que folder esta archivada la información y se agilizaría la búsqueda. En este sentido se pretende que el proceso operativo que se lleva a cabo en la empresa Tráficos J.A. LTDA se traduzca en una mejor administración, mejor atención y mejor control. En la medida que se formulen estrategias encaminadas a la culminación de objetivos claros y específicos en pro del crecimiento del fortalecimiento y crecimiento de la empresa como una de las más reconocidas en el ámbito del comercio internacional.

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSON, J.E. y VAN WINCOOP, E. (2003): Gravity with Gravitas: A Solution to the Border Puzzle, American Economic Review, numero 93, paginas 170-192.

BALLOU, R. Logística, (1976) Managing the supply chain. Numero 5 paginas 470-490.

BRANDER, J. y KRUGMAN, P. R. (1983): A "Reciprocal Dumping" Model of International Trade, Journal of International Economics, número 15. Páginas 313 – 323.

CASAS, F.R. (1983): International Trade with Produced Transport Services, Oxford Economic Papers, numero 35, paginas 89-109.

FALVEY, R.E. (1976): Transport Costs in the Pure Theory of International Trade, The Economic Journal, numero 86, paginas 536-550.

KRUGMAN, P.R. (1979): Increasing Returns, Monopolistic Competition, and International Trade, Journal of International Economics, numero 9, paginas 769 – 479.

MINERVINI, N. International Marketing (1985) The engineering exports. Numero 18 páginas 32 -36

NETGRAFÍA

- Aduanas Nacionales DIAN www.dian.gov.co
Dirección de Impuestos y Procesos Aduaneros de Importación y Exportación.
- www.muisca.gov.co/consultaarancel
MUISCA Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado
- www.aduana.gov.ec
Aduana del Ecuador CAE
- www.proexport.gov.co
Cartilla de Empaques y Embalajes
- www.todocomercioexterior.com.ec
Portal de Comercio Exterior en Ecuador
- www.mincomercio.gov.co nes entre Colombia y Ecuador www.proexport.gov.co
Portal del Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo en Colombia
- www.proexport.gov.co
Guía para Exportar a Ecuador
- www.proexport.gov.co
Programa de Formación Exportadora ZEYKY

ANEXOS

ANI

113

ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA EMPRSA TRAFICOS J.A. LTDA CON EL FIN DE DETERMINAR EL NIVEL DE OPERATIVIDAD Y DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES A REALIZARSE DENTRO DE LA MISMA.

PERFIL DE ENTREVISTADO

NOMBRE: -----

CARGO:-----

1. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal en que labora en los distintos departamentos como son comercio exterior, transporte y bodega?

- Primaria
- Secundaria
- Estudios técnicos
- Estudios Universitarios

2. ¿Existen capacitaciones constantes de actualización en cuanto a temas relacionados en comercio exterior, almacenamientos y DFI dirigidos al personal operativo?

- Siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿Usted conoce sobre las normas ISO 780 y marcado?

- Si
- No

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

- Si
- No

4. ¿Cómo se manifiesta el comportamiento de los trámites aduaneros y de transporte ofrecidos a los clientes en los cinco últimos años?

- Inestable
- Estable

5. ¿Qué estrategias aplica TRÁFICOS J.A. Ltda.?con respecto a la competencia dentro del sector del comercio y del transporte?

- Calidad
- Bajos costos

- Eficiencia
- Cumplimiento

6. ¿De qué manera la crisis diplomática entre Colombia, Ecuador ha afectado el sector comercio y transporte en la frontera?

- Reducción en el comercio bilateral exportaciones – importaciones
- Desempleo en el sector del comercio y el transporte
- Crisis económica en el sector

7. ¿Qué tipo de maquinaria sería factible conseguir para hacer más eficiente el proceso técnico operativo que se lleva en la empresa a nivel de comercio, transporte y bodega?

- Parque automotor
- Montacargas eléctrico y de combustión
- Apiladores manuales y eléctricos
- Estibadores eléctricos y manuales
- Plataformas mecánicas
- Escaleras mecánicas
- Banda transportadora
- Ninguno

Otros cuales-----

8. ¿Cuales cree que son los principales problemas en la bodega?

- Dificultad para acceder a la mercadería
- Es difícil movilizar la mercadería
- Falta de espacio para almacenar
- Desorden y mala distribución de la mercadería

9. ¿Qué tipo de decisiones y de qué manera son tomadas en TRÁFICOS J.A. Ltda.?

- Jerárquico
- Colectivo
- Individual

10. ¿Se realizan mantenimientos preventivos a la maquinaria y equipos

- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente
- Semestralmente
- Otras cuales-----

11. ¿Existen contratiempos a la hora de realizar cargue y descargue de la mercancía?

-- siempre

--- a veces

--- casi nunca

--- nunca

12 ¿Qué clase de promoción y publicidad maneja?

Radio

Televisión

Periódico

Otras cuales-----

13 ¿La empresa cuenta con un manual de seguridad y qué importancia tiene este para la empresa?

--- SI

---NO

IMPORTANCIA

--- ALTA

--- MEDIA

--- BAJA

ANEXO B. ENCUESTA DIRIJIDA A LOS CLIENTES DE TRAFICOS J.A. LTDA

ENCUESTA DIRIGIDA A: Clientes TRAFICOS J.A. LTDA

Objetivo: Conocer la percepción del usuario frente al Servicio que presta Tráficos J.A. LTDA.

Cliente: Bayer S.A

NIT:860.001.942-8

Marque con una "x" (Equis)

1. ¿Cuánto tiempo lleva ocupando los servicios de Tráficos J.A. LTDA?

0 a 2 años ----- b. 2 a 5 años ---X----- c. 5 años en adelante-----

2. Señale las áreas específicas en las cuales trabaja con TRAFICOS J.A. LTDA?

--- Almacenamiento de mercancías y manipulación de carga

--- Elaboración de documentos de transporte CPI Y MCI

-X-- Elaboración de trámites de importación y exportación

--- Asesoría en comercio exterior

-X-- Transporte de mercancía

3. Cómo calificaría el servicio que presta la empresa TRAFICOS J.A. LTDA?

Excelente ---X---

Regular -----

Bueno -----

Malo -----

4. La digitación y tramite de documentos es:

Ágil _X_

Lento _____

5. La canalización de información y entrega de documentos con el cliente del exterior es:

Oportuna --X--

Siempre se demora ----

6. Trabajar con Tráficos J.A. LTDA representa para Ud: Puede marcar más de una opción.

Agilidad y rapidez --X--

Precio accequible ----

Servicio Integral ----

Atención al cliente ----

Otra_____

Cual? -----

7. La frecuencia con que usted utiliza los servicios de Tráficos J.A Ltda. es:

---Semanal

-X-Quincenal

---Mensual

---Trimestral

8. ¿Cómo le parece el desempeño de los distintos departamentos de la empresa de Tráficos J.A. LTDA? califique de 1 a 5 siendo 1 malo y 5 excelente:

Gerencia 1--- 2--- 3--- 4--- 5---

Comercio Exterior 1--- 2--- 3--- 4--- 5---

Transporte 1--- 2--- 3--- 4--- 5---

Contabilidad	1---	2----	3----	4----	5----
Secretaria			1---	2----	3---- 4---- 5----
Almacenaje	1---	2----	3----	4----	5----

9. Recibe información oportuna sobre el estado de sus trámites:

Si --X- No ----

Porque? _____

10. Realiza todos sus trámites a través de Tráficos J.A. LTDA.

Sí, siempre ----

Algunos ---X--

Muy pocos ----

11. Cuáles cree que son los mayores beneficios brindados por la otra empresa.

--X-Rapidez en la elaboración de trámites aduaneros.

--X-Compromiso y sentido de pertenencia hacia la empresa.

--X-Precios competitivos.

--X-Personal idóneo y capacitado.

12. ¿Cuál ha sido el comportamiento de los trámites aduaneros en los cinco últimos años?

--- Estable

--- Inestable

--- Relativo

--- Inestable y relativo

Observaciones: "comentarios y opiniones, sólo para el cliente"

RESPONSABLE: Responsable

Nombre

Cargo

EMPRESA:

Firma

ANEXO C. MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

TRÁFICOS J.A. LTDA



IPIALES

2013

TABLA DE CONTENIDO

- 1. ASPECTOS GENERALES**
 - 1.1 En qué consiste un programa de salud ocupacional
 - 1.2 Objetivo a nivel empresarial.
 - 1.3 Marco Conceptual
 - 1.4 Marco Legal
- 2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA: TRÁFICOS J.A. LTDA**
 - 2.1 Actividad Económica.
 - 2.2. Estructura organizacional, organigrama
 - 2.2.1 Número de Trabajadores.
 - 2.3 Principales Materias e Insumos
 - 2.4 Principales Procesos Desarrollados.
 - 2.4.1 Proceso de descargue de mercancía
 - 2.4.2 Sistematización de la mercancía
 - 2.5 Funciones del Jefe de Bodega.
- 3. SUBPROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO**
 - 3.1 Actividades de prevención de accidentes
 - 3.1.1 Registros exámenes médicos
 - 3.1.2 Pruebas diagnósticas:
 - 3.2 Subprograma de Primeros Auxilios
 - 3.2.1 Implementación botiquín de primeros auxilio.
- 4. ACCIDENTES DE TRABAJO**
 - 4.1 Causas frecuentes de accidentes en una bodega.
 - 4.1.1 Causas Inmediatas:
 - 4.1.1.1 Actos Inseguros
 - 4.1.1.2 Condiciones Inseguras:
 - 4.1.2 Causas Básicas:
 - 4.1.2.1 Factores Personales:
 - 4.1.2.2 Factores del Trabajo
 - 4.2 Causas de accidentes por superficies de trabajo.
 - 4.2.1 Las Condiciones sub estándares son:
 - 4.2.2 Las Acciones sub estándares son:
- 5. ERGONOMIA**
 - 5.1 Cómo levantar y llevar cargas correctamente
 - 5.1.1 Posición de la espalda y del cuerpo
 - 5.1.2 Posición de las piernas.
 - 5.1.3 Posición de los brazos y agarre
 - 5.1.4 Levantamiento hacia un lado
 - 5.1.5 Levantamiento por encima de los hombros
 - 5.1.6 Levantamiento con otros
 - 5.1.7 Cargar
 - 5.1.8 Ropa
 - 5.1.9 Dispositivos o aparatos auxiliares
 - 5.1.10 Problemas con las técnicas para levantar
 - 5.1.11 Riesgos en el trabajo

- 5.2 Manipulación de Carga
 - 5.2.1 Barriles y canecas:
 - 5.2.2 Planchas de metal
 - 5.2.3 Cristales y vidrio
 - 5.2.4 Objetos pesados y redondos
- 5.3 Accesorios para la manipulación
 - 5.3.1 Herramientas de Mano:
 - 5.3.2 Gatos y elevadores:
- 6. **ALMACENAMIENTO DE MERCANCIAS**
 - 6.1 Clasificación de materiales según el sitio de almacenamiento:
 - 6.1.1 Almacenamiento en patios o áreas descubiertas:
 - 6.1.2 Almacenamiento bajo techo
 - 6.2 Técnicas de almacenamiento
 - 6.2.1 En estantería.
 - 6.2.2 En apilamiento ordenado.
 - 6.3 Almacenamiento y manipulación
 - 6.3.1 Materiales de almacenamiento:
 - 6.3.2 Almacenamiento seguro de canecas, bultos y sacos.
 - 6.3.3 Otros almacenamientos: tubo y varillas
 - 6.3.4 Tipos de almacenamiento
 - 6.3.4.1 Apilamiento compacto
- 7. **DEMARCACIÓN DE ÁREAS Y SEÑALIZACIÓN**
 - 7.1 Demarcación.
 - 7.2 Señalización.
 - 7.2.1 Objetivo de las señales de evacuación:
- 8. **MEDIDAS DE LUCHA CONTRA INCENDIOS**
 - 8.1 Manejo del fuego
 - 8.2 Que Hacer antes, durante y después de un Incendio
 - 8.3 Manejo del extintor
- 9. **ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL**
- 10. **PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO OCUPACIONALES**
 - 10.1 Orden y limpieza
- 11. **MANEJO DE RESIDUOS**
- 12. **MANEJO Y OPERATIVIDAD EN BODEGA**
 - 12.1 Organización de materiales en una bodega.
 - 12.2 Anchura de pasillos
 - 12.3 La altura
 - 12.4 Distribución en bodega con elementos en anaqueles
 - 12.5 Pasillos transversales
 - 12.6 Zonas de recepción y despacho de elementos:
 - 12.6.1 Restricciones impuestas al edificio bodega
- 13. Métodos y equipos convencionales de almacenamiento.
- 14. **MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA**
 - 14.1 Mantenimiento Preventivo:
 - 14.1.1 Mantenimiento correctivo
 - 14.1.2 Mantenimiento paliativo o de campo (de arreglo):
 - 14.1.3 Mantenimiento curativo (de reparación):
- 15. **MANEJO DE MONTACARGAS**

- 15.1 Partes Principales
- 15.2 Tipos de Accesorios.
- 15.3 Requerimientos para el montacargas:
- 15.4 Medidas preventivas:
- 15.5 Medidas de seguridad
- 16. PRESUPUESTO GENERAL MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

LISTA DE CUADROS

- CUADRO N.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA: TRÁFICOS J.A. LTDA
- CUADRO N. 2 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL
- CUADRO N. 3 RIESGOS DE TRABAJO
- CUADRO N. 4 PRESUPUESTO GENERAL MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

LISTA DE FIGURAS

- FIGURA N.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA TRÁFICOS J.A. LTDA.
- FIGURA N.2 PROCESO DE DESCARGUE DE MERCANCÍA
- FIGURA N.3 BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS
- FIGURA N.4 POSICIÓN DE LA ESPALDA Y DEL CUERPO
- FIGURA N.5 POSICIÓN DE LAS PIERNAS
- FIGURA N. 6 POSICIÓN DE LOS BRAZOS Y AGARRE
- FIGURA N.7 LEVANTAMIENTO HACIA UN LADO
- FIGURA N.8 LEVANTAMIENTO POR ENCIMA DE LOS HOMBROS
- FIGURA N.9 LEVANTAMIENTO CON OTROS
- FIGURA N.10 CARGAR
- FIGURA N.11 ROPA
- FIGURA N.12 DISPOSITIVOS O APARATOS AUXILIARES
- FIGURA N.13 DEMARCACIÓN EN BODEGA
- FIGURA N.14 DEMARCACIÓN MUROS PUERTA PRINCIPAL
- FIGURA N.15 SALIDA
- FIGURA N.17 SALIDA DE EMERGENCIA
- FIGURA N.24 CLASIFICACIÓN DE LOS EXTINTORES
- FIGURA N.25 ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
- FIGURA N.26 MANEJO DE LOS RESIDUOS
- FIGURA N.27 CÓDIGO DE COLORES FIGURA N
- FIGURA N 28. Almacenamiento en Bodegas.
- FIGURA N 29. Ancho de pasillos y altura de anaqueles
- FIGURA N 30. Altura de espacios disponibles para almacenaje
- FIGURA N 31: Almacenamiento de bulto.
- FIGURA N 32: Almacenamiento de bulto:
- FIGURA N 33: Sistema de estante común
- FIGURA 34: Cantilever cakes.
- FIGURA 35: Drive-trough racks

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 En qué consiste un programa de salud ocupacional.

El principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional, es proveer de seguridad, protección y atención, a los empleados en el desempeño de su trabajo. El incremento de los accidentes en los lugares de trabajo, se debe entre otras cosas, al mal manejo de las cargas peligrosas, o la manipulación incorrecta de las herramientas o maquinaria. Razón por lo cual se hace necesario que toda empresa y en especial una bodega de carga, cuente con un manual de seguridad industrial, que sirva de guía para minimizar estos riesgos y establezca el protocolo a seguir en caso de accidentes.

1.2 Objetivo a nivel empresarial.

Con el presente manual se pretende establecer las normas para regular el almacenamiento, operación y control de las mercancías en la bodega de TRÁFICOS J.A. LTDA. Esto con el fin de proteger al personal, equipos, materiales y herramientas que se almacenan y manipulan dentro de la misma.

1.3 Marco Conceptual

Bodega: Lugar donde se almacenan ordenadamente los materiales. También incluyen patios de almacenamiento, zonas de cargue y descargue de mercancías.

Apilar: Colocar ordenadamente un objeto sobre otro.

Embalaje: Empaque o cubierta que protege una mercancía o material.

Manipular: Mover, trasladar, transportar o empacar mercancías con las manos o con ayuda mecánica.

Seguridad Industrial: Conjunto de actividades dedicadas a la identificación, evaluación y control de factores de riesgo que pueden ocasionar accidentes de trabajo.

Accidente de Trabajo: Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa de las exigencias laborales y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, invalidez o muerte.

Demarcación y Señalización: Hacen parte de las normas técnicas de seguridad industrial que permiten, mediante una serie de estímulos, condicionar la actuación del individuo a unas circunstancias específicas, donde se busca mantener una conciencia constante de la presencia de riesgos.

1.4 Marco Legal^{19 26}

En Colombia, las empresas e industrias, que se han ido consolidando a lo largo del tiempo en el país, han tenido incrementos significativos en sus accidentes de trabajo y en enfermedades profesionales. Así mismo, la creciente demanda de la comunidad internacional, por disponer de un estándar que permita armonizar los requisitos existentes en seguridad y salud ocupacional; exigió el surgimiento del modelo NTC OHSAS 18001. Como resultado, el país y la Comunidad Andina de Naciones dispone hoy de la norma NTC OHSAS 18001, en la que se indican los requisitos que permiten a una organización controlar sus riesgos de seguridad y salud ocupacional y, a su vez, dar confianza a quienes interactúan con su organización respecto al cumplimiento de dichos requisitos. El certificado NTC – 18001 se otorga gracias a la alianza entre ICONTEC y el Consejo Colombiano de Seguridad; alianza facultada para operar como organismo de certificación.

1.5 Generalidades de la Empresa

1.5.1 Actividad Económica. Tráficos J.A. LTDA, es una empresa ipialeña con amplia trayectoria en el sector del comercio exterior y el transporte a nivel de Colombia y Ecuador, hablamos de transporte fronterizo, con vehículos habilitados, almacenaje de mercancías en exportación, representaciones, trámites aduaneros, exportaciones e importaciones.

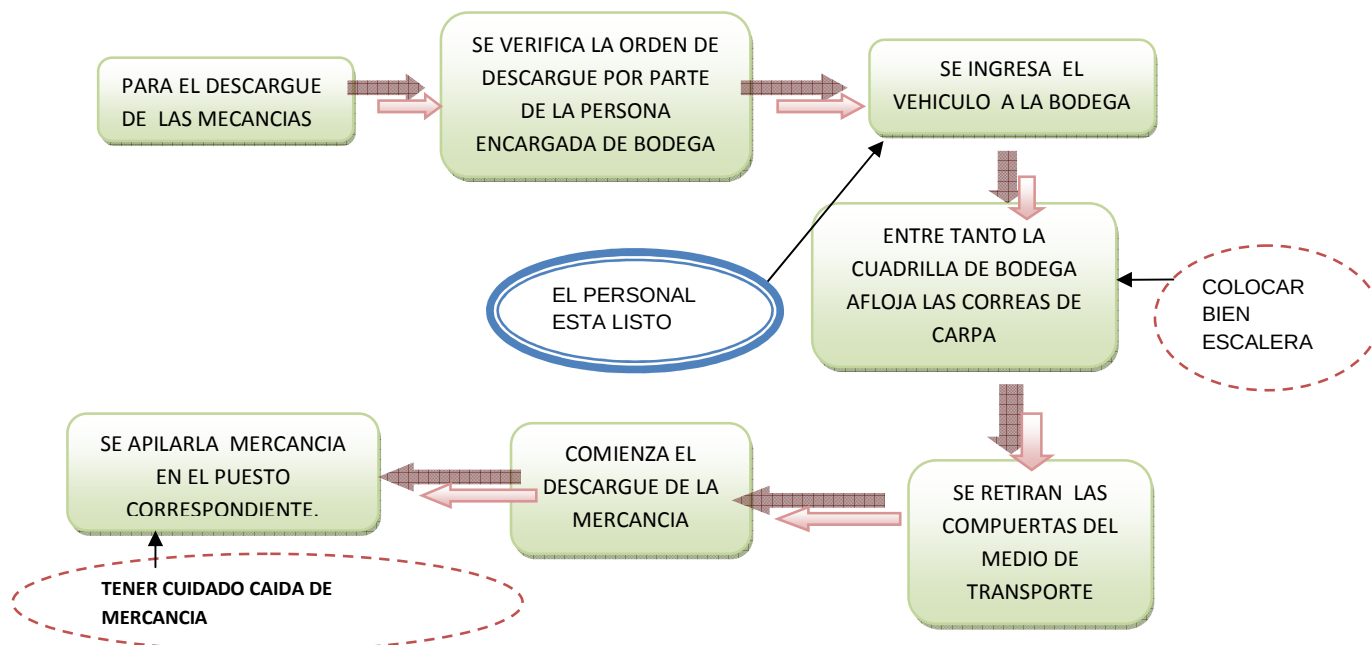
1.5.2 Principales Materias e Insumos. Los materiales e insumos que se manejan dentro de la empresa Tráficos J.A. Ltda, están: cajas de cartón, estibas y huacales de madera, bidones, supersacos, barriles, papel en rollo y carretes, bultos, tambores, unidades o piezas y otros embalajes.

1.5.3 Principales Procesos Desarrollados. A nivel de la empresa TRAFICOS J.A. LTDA se llevan a cabo los siguientes procesos:

1.5.3.1 Proceso de descargue de mercancía. Cuando la mercancía ingresa a la (Bodega de TRAFICOS J.A. LTDA) El departamento de bodega es el encargado de recepcionar la carga verificando cantidades y estado de las mismas para su posterior descargue.

²⁶ SENA VIRTUAL. Normas de Seguridad Industrial

FIGURA N. 2 PROCESO DE DESCARGUE DE MERCANCÍA



FUENTE: Esta investigación.

1.5.3.2 Sistematización de la mercancía. Se realiza el INFORME DIARIO DE BODEGA, sistema en el cual se coloca la información, registrada en la remisión de la carga que nos hace entrega la transportadora. En el informe se especifica fecha y hora de ingreso de las mercancías, el remitente, el destinatario, la cantidad y el contenido. Este informe nos indica los datos de las mercancías que ingresan, permanecen y salen de Bodega.

1.5.4 Funciones del Jefe de bodega. Las funciones de los diferentes cargos de la Bodega se detallan a continuación:

- Coordinar con la gerencia de operaciones la recepción la mercadería que va ingresar a la Bodega.
- Supervisar las funciones que realiza el personal que conforma el área administrativa de la bodega.
- Asignar personal a las distintas áreas de la bodega cuando fuese necesario.
- Supervisar que los despachos de la mercadería a los diferentes clientes se cumplan en el menor tiempo posible.

2. SUBPROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO

2.1 Actividades de prevención de accidentes

Con el presente trabajo se pretende establecer actividades de prevención de accidentes de trabajo tendientes a mejorar las condiciones de salud y calidad de vida de los empleados de la empresa TRAFICOS J.A. LTDA e identificar los factores de riesgo que atentan contra la integridad física de los mismos. En toda empresa el programa de medicina preventiva debe presentar los siguientes registros:

2.1.1 Registros exámenes médicos

Exámenes médicos Ocupacionales de ingreso, control y retiro.
Pruebas Psicológicas de aptitud laboral
Evaluaciones de Postura
Exámenes de Laboratorio Clínico

2.1.2 Pruebas diagnósticas:

Audiometría laboral completa
Audiometría clínica (vía área y ósea)
Visiometrías, optometrías
Espirometrías, rayos X
*Programas de prevención del Riesgo Cardiovascular
*Programas Fisioterapéuticos para el control del riesgo ergonómico y estrés ocupacional

En Tráficos J.A. el personal esta vinculado con la empresa Saludcoop, la cual brinda los servicios de exámenes médicos en todas las áreas, así como pruebas diagnosticas soportadas por un equipo humano altamente especializado quienes además brindan programas de prevención de riesgos en infecciones y enfermedades para proveer a sus afiliados salud y bienestar.

2.2 Subprograma de Primeros Auxilios^{20 26}

2.2.1 Implementación botiquín de primeros auxilios. Un botiquín de primeros auxilios representa mucha importancia dentro de cualquier empresa, para diferentes casos de enfermedad o emergencia. En Tráficos J.A. LTDA, el botiquín debe contar con los siguientes elementos.

Números de emergencia como Cruz Roja, ambulancias, servicios de salud o de un médico cercano. Por otra parte debe contener elementos como: alcohol, merthiolate (antibacterial), tela adhesiva, algodón, agua oxigenada, vaselina blanca, gasas esterilizadas, vendas limpias, tijeras limpias, jeringas desechables, termómetro, curas, aspirinas y una linterna de pilas como elementos principales. Además es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda colocar al botiquín en un lugar seco, evitando el baño, ya que la humedad puede afectar los medicamentos.
- El contenido debe ser revisado en fechas periódicas.
- Los líquidos, preferentemente, deben estar guardados en frascos plásticos.
- Los medicamentos deben de estar frescos y con su fecha de vencimiento.

FIGURA 3. BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS



FUENTE: GOOGLE

3. ACCIDENTES DE TRABAJO²¹

3.1 Causas de accidentes por superficies de trabajo. Estas causas se dividen en dos: condiciones su estándares y acciones su estándares.

3.1.1 Las Condiciones sub estándares son:

²⁶ <http://www.usc.edu.co/gestionhumana>

- Superficies resbalosas (con grasa, aceite, o gránulos diversos).
- Superficies en mal estado (desnivelados, deteriorados).
- Superficies obstaculizadas (cañerías, material de trínca, cuerdas, cáncamos, herramientas, basura en general).
- Iluminación deficiente o falta de iluminación.
- Planificación deficiente para el tránsito de personas o equipos (falta de pasillos o accesos, corte a pique, sector de trabajo reducido).
- Calzado inapropiado o gastado.
- Vehículos con fallas mecánicas.
- Falta de orden y aseo.

3.1.2 Las Acciones sub estándares son:

- Correr, saltar obstáculos en lugar de orillarlos.
- Obstruir espacios de tránsito.
- Transitar por lugares prohibidos.
- Sobrecargar superficies de trabajo.
- Usar zapatos gastados o en mal estado.
- Bromas, distracción.
- Destrucción intencional de materiales o elementos.
- Entrenamiento inadecuado
- Sobrecarga emocional

Estadísticamente se ha logrado comprobar, que los actos sub estándares aportan mayor accidentalidad que las condiciones sub estándares.

3.2 Causas Básicas:

3.2.1 Factores Personales: Son aquellos que podemos identificar como las características de las personas y su comportamiento, tales como:

- falta de motivación
- entrenamiento inadecuado
- falta de conocimiento
- sobre carga emocional, etc...

3.2.2 Factores del Trabajo: Son aquellas que podemos identificar con las condiciones y normas del trabajo, como:

- ingeniería inadecuada
- supervisión deficiente
- herramientas y equipos inadecuados
- falta de mantenimiento, etc.

4 ERGONOMIA ^{22 27}

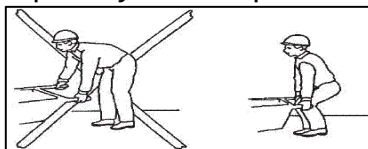
En Tráficos J.A. LTDA, la ergonomía es un factor clave para que el personal utilice una correcta posición a la hora de levantar cargas, puesto que esta ciencia estudia y optimiza los sistemas hombre – objeto – ambiente, adaptando el trabajo a quien lo realiza, y preservando así, su salud y bienestar.

4.1 Cómo levantar y llevar cargas correctamente.

El levantamiento y el porte son operaciones físicamente agotadoras, y el riesgo de accidentes es permanente, en particular de lesión de la espalda y de los brazos. Para evitarlo, es importante poder estimar el peso de una carga, el efecto del nivel de manipulación y el entorno en que se levanta. Es preciso conocer también la manera de elegir un método de trabajo seguro y de utilizar dispositivos y equipo que hagan el trabajo más ligero.

4.1.1 Posición de la espalda y del cuerpo. El objeto debe levantarse cerca del cuerpo, pues de otro modo los músculos de la espalda y los ligamentos están sometidos a tensión, y aumenta la presión de los discos intervertebrales. Deben tensarse los músculos del estómago y de la espalda, de manera que ésta permanezca en la misma posición durante toda la operación de levantamiento.

FIGURA 4. Posición de la espalda y del cuerpo

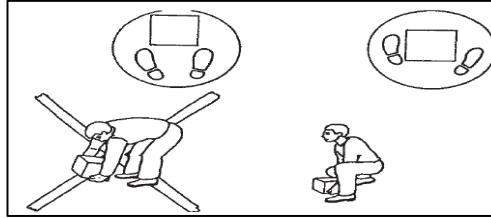


FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

4.1.2 Posición de las piernas. Acérquese al objeto. Cuanto más pueda aproximarse al objeto, con más seguridad lo levantará. Separe los pies, para mantener un buen equilibrio.

²⁷ <http://www.estrucplan.com.ar/>

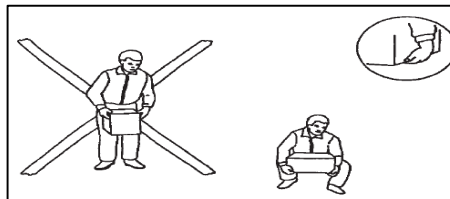
FIGURA 5. Posición de las piernas



FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

4.1.3 Posición de los brazos y agarre. Trate de agarrar firmemente el objeto, utilizando totalmente ambas manos, en ángulo recto con los hombros. Empleando sólo los dedos no podrá agarrar el objeto con firmeza. Proceda a levantarlo con ambas manos, si es posible.

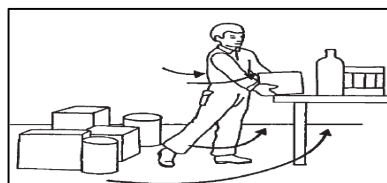
FIGURA 6. Posición de los brazos y agarre



FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

4.1.4 Levantamiento hacia un lado. Cuando se gira el cuerpo al mismo tiempo que se levanta un peso, aumenta el riesgo de lesión de la espalda. Coloque los pies en posición de andar, poniendo ligeramente uno de ellos en dirección del objeto. Levántelo, y desplace luego el peso del cuerpo sobre el pie situado en la dirección en que se gira.

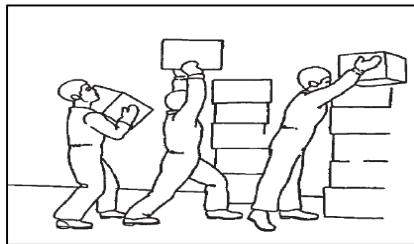
FIGURA 7. Levantamiento hacia un lado



FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

4.1.5 Levantamiento por encima de los hombros. Si tiene que levantar algo por encima de los hombros, coloque los pies en posición de andar. Levante primero el objeto hasta la altura del pecho. Luego, comience a elevarlo separando los pies para poder moverlo, desplazando el peso del cuerpo sobre el pie delantero. La altura adecuada de levantamiento para muchas personas es de 70-80 centímetros. Levantar algo del suelo puede requerir el triple de esfuerzo.

FIGURA 8. Levantamiento por encima de los hombros

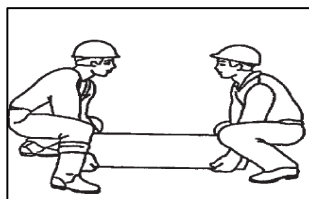


FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

4.1.6 Levantamiento con otros. Los movimientos de alzado han de realizarse al mismo tiempo y a la misma velocidad. Los pesos máximos recomendados por la Organización Internacional del Trabajo son los siguientes:

Hombres: Ocasionalmente 55 kg.
Repetidamente 35 kg.
Mujeres: Ocasionalmente 30 kg.
Repetidamente 20 kg.

FIGURA 9. Levantamiento con otros

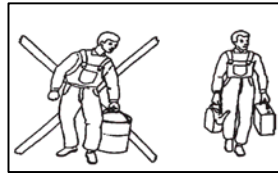


FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

4.1.7 Cargar. Lleve los objetos cerca del cuerpo. De esta manera, se requiere un esfuerzo mínimo para mantener el equilibrio y portar el objeto. Los objetos redondos se manejan con dificultad, porque el peso está separado del cuerpo.

Cuando se dispone de buenos asideros, se trabaja más fácilmente y con mayor seguridad. Distribuya el peso por igual entre ambas manos. Las operaciones de carga son siempre agotadoras. Compruebe si el objeto puede desplazarse mediante una correa transportadora, sobre ruedas o un carrito.

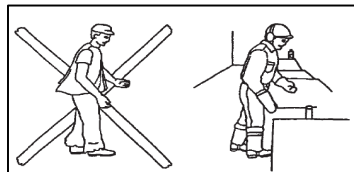
FIGURA 10. Cargar



FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

4.1.8 Ropa. La ropa debe regular la temperatura entre el aire y el calor generado por su cuerpo. No debe ser tan suelta, tan larga o amplia que resulte peligrosa. Debe protegerse las manos con guantes, que le ayudarán además a sujetar bien el objeto. El calzado debe ser fuerte y de suelas anchas, que se agarren bien. La parte superior debe proteger los pies de los objetos que caigan. Para el levantamiento mecánico, es esencial un casco. Éste debe ajustarse firmemente, de manera que no pueda desprenderse en el momento vital ni obstruir su visión.

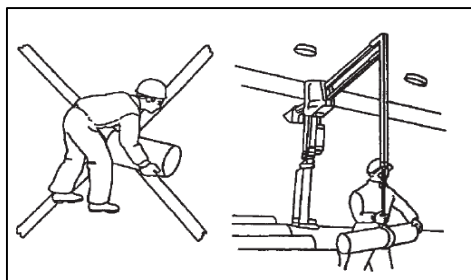
FIGURA 11. Ropa



FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

4.1.9 Dispositivos o aparatos auxiliares. Los dispositivos o aparatos utilizados para facilitar su trabajo han de ser ligeros y de uso fácil, para reducir el esfuerzo y el riesgo de accidentes. Por ejemplo, los electroimanes, las cucharas excéntricas y de palanca, las ventosas de aspiración y los marcos transportadores, como yugos y cinturones de porte, permiten sujetar bien la carga y mejorar la posición de trabajo. Los carritos transportadores, las mesas elevadoras, los transportadores de rodillo y de disco y las correas transportadoras disminuyen el trabajo de desplazamiento.

FIGURA 12. Dispositivos o aparatos auxiliares



FUENTE: Manual Ergonomía en bodegas

5. MANIPULACIÓN DE CARGA^{23 28}

5.1 Tipos de carga para manipular

5.1.1 Planchas de metal. Se deben manipular con guantes y con un equipo mecanizado cuando su peso y característica así lo exijan.

5.1.2 Cristales y vidrio. Se manipulan con guantes y utilizando protectores para los ojos, así como delantales de cuero o lona y zapatos adecuados. El borde inferior se debe apoyar en la palma de la mano y con la otra mano se sujeta el borde superior.

5.1.3 Barriles y canecas. Se debe contar con una barra elevadora para hacer palanca y mantener el control adecuado.

5.1.4 Objetos pesados y redondos. No es conveniente llevarlos rodando manualmente. Es mejor el uso de carretillas o equipo mecanizado.

5.2 Accesorios para la manipulación

Para la manipulación de materiales es posible el uso de una serie de accesorios tales como herramientas de mano, gatos, carretillas portátiles, cuerdas, etc. Toda herramienta se utilizara solo para el trabajo para el que está diseñada y respetando las instrucciones del fabricante.

5.2.1 Herramientas de Mano. Un alto porcentaje de las lesiones provienen de la inadecuada utilización de las herramientas de mano, por lo cual, se debe tener un buen programa de mantenimiento y un plan permanente de entrenamiento para su manejo correcto.

²⁸ <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/GuiasTecnicas/Ficheros/cargas.pdf>

5.2.2 Gatos y elevadores. Es necesario revisar la capacidad del gato dada por el fabricante y como se va a utilizar para que no exista la posibilidad de que ceda por el peso. Es importante que la superficie sobre la que se coloquen los gatos y elevadores, este nivelada, limpia y firme. Para evitar que la carga resbale, se deben colocar unos tacos de madera u otro material que impida el contacto de metal a metal entre la cabeza del gato y el objeto.

6. SEÑALIZACIÓN

En la bodega de Tráficos J.A. LTDA, es necesario colocar avisos de prevención, en los sitios de ubicación de los equipos de control de incendios y de primeros auxilios, salidas de emergencia, sitios y elementos que presenten riesgos como columnas, áreas de almacenamiento de materiales peligrosos y otros. En toda bodega que almacena mercancías peligrosas deberán colocarse señales de advertencia. Señalización de las vías de tránsito y las superficies de almacenamiento, señalización de las vías de evacuación y puertas de salida de emergencia, en las puertas de entrada deben instalarse carteles que indiquen la prohibición de fumar y señalización de ubicación de extintores.

6.1 Objetivo de las señales de evacuación

- Las señales de evacuación indican las rutas y la ubicación de las salidas de emergencia.
- Los colores básicos son verde para la base y blanco para pictogramas y textos (norma IRAM).
- Es conveniente el uso de material foto luminiscente que permite su visualización en la oscuridad.
- En este grupo se encuentran las señales que informan sobre conductas y acciones en caso de evacuación (diagramas de evacuación, comportamiento en caso de incendio, acciones para extinción de incendios, puntos de reunión, etc.).

6.2 Figuras de las principales salidas de evacuación.

6.2.1 Figura salida. Para indicar la ruta de salida de una locación, edificio o almacén

FIGURA N.13 SEÑALIZACION



FUENTE: Manual de transito y evacuación

7. MEDIDAS DE LUCHA CONTRA INCENDIOS²⁴

Permitir el fácil acceso a los extintores y demás equipos de lucha contra incendio es fundamental para toda empresa y en especial para una bodega de carga de mercancías. A continuación se muestran los conceptos mas importantes en relación a este tema.

7.1 Principales características para el manejo del fuego

7.1.1 Manejo del fuego. El combustible es toda sustancia que puede arder. Puede ser sólido (madera, papel, cortinas, divisiones de madera, ropa, etc), líquido (gasolina petróleo, A.C.P.M, alcohol, varsol, etc), o gaseoso (gas metano, acetileno, hidrógeno, etc). La fuente de calor es cualquier fuente de energía térmica que al entrar en contacto con combustible puede aumentar la temperatura de este último y llevarlo a su evaporación y posterior ignición o presencia de llama (tal como un fósforo, un cigarrillo encendido, un corto circuito, etc). Los incendios se pueden clasificar en cuatro grandes grupos según el material involucrado en éste:

CLASE A: En materiales sólidos comunes, como madera, textiles, papel y similares.

CLASE B: En líquidos combustibles e inflamables y gases.

CLASE C: En equipos eléctricos de baja tensión con riesgo de electrocución.

CLASE D: En metales combustibles y en compuestos químicos reactivos que requieren de agentes extintores especiales.

7.1.2 Manejo del extintor. Saber identificar qué tipo de extintor usar ante un incendio es casi tan importante como contar con él y saberlo usar.

Ubique e identifique el extintor más cercano que sea del tipo adecuado para el incendio que desea combatir.

Retire el extintor del soporte donde se encuentra, si está colgado levántelo y retírelo.

Quite el pasador de seguridad de la válvula, dele una vuelta a la argolla hasta que romper el sello de seguridad plástico.

Ensaye el extintor. Antes de acercarse al fuego, haga un disparo corto para probar si el extintor funciona adecuadamente.

Acérquese al fuego. Aproxímese al fuego en la dirección del viento, si ello es posible. La ruta de escape debe quedar a sus espaldas.

Descargue el extintor. Descargue el extintor sobre el fuego en forma continua, accione la válvula a 3 o 4 metros de distancia del fuego y avance hacia él.

Dirija la descarga a la base del fuego en forma de abanico. Barra la superficie incendiada sin interrumpir la descarga, hasta que el fuego quede extinguido.

FIGURA N. 14 CLASIFICACION DE LOS EXTINTORES

		
"Extintor de Polvo Químico Seco ABC" Extintores contra incendio a base de polvo químico seco ABC multipropósito de 10, 20 y 30 libras. Esta clase de extintores se usa para apagar todo tipo de incendios. A, Sólidos, papel, telas y derivados de la madera. B, líquidos inflamables, derivados del petróleo C, equipos eléctricos energizados Los extintores de polvo químico seco múltiple ABC son un medio de extinción compuesto de productos químicos sólidos (ingrediente activo), micronizados y combinados con aditivos para mejorar sus características como agente de extinción.	"Extintor ABC Multipropósito" Extintores multipropósito para el control de incendios clase ABC. Con capacidad de 10, 20 y 30 Libras. En estos extintores se utiliza agente extintor de polvo químico corriente con productos sólidos micronizados y siliconizados que garantizan la fluidez permanente del químico. Representan una opción económica brindando la protección para fuegos clase B.C. Fabricados y ensamblados bajo normas nacionales e internacionales los encontramos en gran variedad de tamaños para protección en la industria, plantel educativo, vehicular y hogar. FUEGOS CLASE (B) Líquidos y gases combustibles e inflamables FUEGOS CLASE (C) Aparatos y <i>equipos</i> energizados.	"Extintores de Agua a Presión " Extintores contraincendios a base de H₂O, especial para el control de incendios clase A. Controla incendios producidos por materiales como papel, madera, cartón, etc. Estos extintores son ideales para combatir fuegos clase A, producidos en material sólido común (Madera, papel, telas, cartón, plásticos entre otros) cuya característica especial es que la llama va acompañada de braza. Fabricados en lamina de acero inoxidable o en lamina coll rolled calibre 18 con tratamiento anticorrosivo con capacidad de 2.5 galones.

		
"Extintores de Solkaflam 123" Para apagar incendios en cualquier tipo de equipos eléctricos, (especialmente computadores). Extintores ideales para equipo de computación. Sustituto de Halon 1211, no es conductor de la electricidad, estos extintores los encontramos en diferentes capacidades de acuerdo al riesgo de incendio. Posee la ventaja adicional de no causar daños en ningún componente electrónico adyacente. Capacidades: 2500, 3700 y 9000 gramos	"Extintor de CO2 " Extintor de CO2 (Dióxido de Carbono) para el control de incendios clase B producidos por líquidos inflamables (gasolina, aceite y demás derivados del petróleo)	"Gabinete para Extintor" Gabinetes metálicos diseñados para extintores multipropósito ABC

7.1.3 ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

El Servicio de Higiene y Seguridad en el trabajo debe determinar la necesidad de uso de Equipos y Elementos de Protección Personal (EPP), las condiciones de utilización y vida útil. Los EPP deben ser de usos individuales y no intercambiables cuando razones de higiene y practicidad así lo aconsejen.

En el siguiente cuadro se muestra los diferentes equipos de protección personal, riesgos a cubrir y principales requisitos de los mismos:

FIGURA N. 15. ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

EPP	RIESGOS A CUBRIR	REQUISITOS MÍNIMOS
Ropa de trabajo 	Proyección de partículas, salpicaduras, contacto con sustancias o materiales calientes, condiciones ambientales de trabajo.	Tener armaduras livianas, indeformables al calor, ininflamables, cómodas, de diseño anatómico y de probada resistencia y eficacia. • Cuando se trabaje con vapores, gases o aerosoles, deben ser completamente cerradas y bien ajustadas al rostro, con materiales de bordes elásticos. • En los casos de partículas gruesas deben ser como las anteriores, permitiendo la ventilación indirecta. • En los demás casos en que sea necesario, deben ser con monturas de tipo normal y con protecciones laterales, que puedan ser perforadas para una mejor ventilación. • Cuando no exista peligro de impacto por partículas duras, pueden utilizarse anteojos protectores de tipo panorámico con amazones y visores adecuados. • Deben ser de fácil limpieza y reducir lo menos posible el campo visual. • Las pantallas y visores deben libres de estrías, rayaduras, ondulaciones u otros defectos y ser de tamaño adecuado al riesgo. • Se deben conservar siempre limpios y guardarlos protegiéndolos contra el roce. • Las lentes para anteojos de protección deben ser resistentes al riesgo, transparentes, ópticamente neutras, libres de burbujas, ondulaciones u otros defectos y las incoloras transmitirán no menos del 89% de las radiaciones incidentes. • Si el trabajador necesita cristales correctores, se le deben proporcionar anteojos protectores con la adecuada graduación óptica u otros que puedan ser superpuestos a los graduados del propio interesado.
Protección auditiva: insertares, auriculares, etc. 	Niveles sonoros superiores a los 90 dpb(A).	• Se deben conservar limpios. • Contar con un lugar determinado para guardarlos cuando no sean utilizados.

EPP	RIESGOS A CUBRIR	REQUISITOS MÍNIMOS
Protección de los pies: zapatos, botas, etc.	Golpes y/o caída de objetos, penetración de objetos, resbalones, contacto eléctrico, etc.	• Cuando exista riesgo capaz de determinar traumatismos directos en los pies, deben llevar puntera con refuerzos de acero. • Si el riesgo es determinado por productos químicos o líquidos corrosivos, el calzado debe ser confeccionado con elementos adecuados, especialmente la • Cuando se efectúen tareas de manipulación de metales fundidos, se debe proporcionar un calzado que aisle. 

Protección de manos: guantes, manoplas, dedil, etc.	Salpicaduras (químicas, de material fundido, etc), cortes con objetos y/ materiales, contacto eléctrico, contacto con superficies o materiales calientes, etc.	• Contar con el material adecuado para el riesgo al que se va a exponer. • Utilizar guante de la medida adecuada. • Los guantes deben permitir una movilidad adecuada. 
Protección respiratoria: barbijos, semimáscaras, máscaras, equipos autónomos, etc)	Inhalación de polvos, vapores, humos, gases o nieblas que pueda provocar intoxicación.	• Ser del tipo apropiado al riesgo. • Ajustar completamente para evitar filtraciones. • Controlar su conservación y funcionamiento con la necesaria frecuencia y como mínimo una vez al mes. • Limpiar y desinfectar después de su empleo. • Almacenarlos en compartimentos amplios y secos. • Las partes en contacto con la piel deben ser de goma especialmente tratada o de material similar, para evitar la irritación de la epidermis. • Los filtros mecánicos deben cambiarse siempre que su uso dificulte la respiración. • Los filtros químicos deben ser reemplazados después de cada uso y si no se llegan a usar, a intervalos que no excedan de un año. 

9. MANEJO Y OPERATIVIDAD EN BODEGA^{25 29}

La bodega básicamente es un espacio donde se almacenan mercancías, ya sea materia prima, producto semiterminado o producto terminado en espera de lo que será su siguiente proceso. Para que una bodega funcione adecuadamente y cumpla su función es necesario que este operada bajo ciertas condiciones que permitan su correcto funcionamiento.

9.1 Organización de materiales en una bodega.

En la organización de materiales se describe y se distribuye el espacio dentro de una bodega de acuerdo a la capacidad que esta tenga. Se establecen las medidas de anchura, de pasillos, de altura y de distribución del material de acuerdo al tipo de carga que se vaya a resguardar. Es muy diferente la distribución que tendrá una bodega que guarda productos alimenticios a otra que resguarda componentes electrónicos. Básicamente en esta parte se encarga del diseño que tendrá las instalaciones. En una bodega o almacén bien diseñado, se utiliza todo el espacio disponible de la mejor manera.

FIGURA 16. Almacenamiento en Bodegas.



Fuente: Google

Una vez conocidas las restricciones del edificio y elegido el equipo apropiado para la actividad de manejo de abastecimientos en emergencias, se puede detallar la distribución en planta del almacén:

En cualquier tipo de distribución de planta, existen cuatro componentes:

1. El espacio que ocupan los artículos y el equipo de manipulación con sus holguras correspondientes.

²⁹Logística y cadenas de suministro

2. Los pasillos entre las mercancías para el acceso directo a las mismas.
3. Los pasillos transversales, perpendiculares a los anteriores.
4. El resto de las zonas, dedicadas a ordenar productos, carga y descarga, salidas de emergencia.

- Anchura de pasillos: La anchura de los pasillos dependerá de la naturaleza de las actividades que tengan lugar en ellos. Estas pueden ser de cuatro tipos:

1. Reposición o recogida de elementos utilizando el mismo pasillo y recorridos en un solo sentido.
2. Reposición y recogida de elementos utilizando el mismo pasillo y recorridos en ambos sentidos.
3. Reposición y recogida de elementos utilizando pasillos diferentes y recorridos en un solo sentido.
4. Reposición y recogida de elementos utilizando pasillos diferentes y recorridos en ambos sentidos.

La anchura del pasillo es el espacio libre más pequeño entre todos los existentes como separación de pallets, elementos o estanterías. Su dimensión viene determinada en gran medida por el radio de giro de los equipos o personas que hacen el cargue y descargue de elementos y por el tamaño de los elementos o pallets manipulados. Para pallets rectangulares, el ancho del pasillo dependerá del lado del pallet que se utilice como principal.

Para calcular el número de hileras de huecos para estibas que caben en un almacén conviene considerar un módulo de almacenaje compuesto por un pasillo más dos estibas más el espacio libre al fondo de la estiba. Para ello hay que considerar si la manipulación de las estibas se realiza por su lado mayor o por el menor. Normalmente se logra una mayor utilización del espacio cuando las hileras de estanterías se colocan en la misma dirección que la mayor dirección del espacio disponible (longitud). Por lo tanto, para determinar el número de módulos de almacenaje que caben en un almacén se divide su anchura (menor dimensión) por el ancho del módulo.

FIGURA 17. Ancho de pasillos y altura de anaqueles



Fuente: Logística y cadenas de suministro

9.1.1 La altura. La altura útil depende de la altura de la estiba con su carga y de la altura del techo. Aquí hay que tener en cuenta la necesidad de dejar un espacio libre entre la carga y la base del anaquel superior. La altura de cada espacio será: $\text{Altura carga} + \text{Estiba} + \text{Altura anaquel} + \text{Espacio libre}$.

En consecuencia, el número de alturas en las cuales pueden almacenarse estibas depende de la altura de la cubierta. También debe existir un espacio libre entre la carga de las estibas de la altura superior y el techo o cualquier clase de obstáculo tales como tuberías o luces. Este espacio libre es necesario tanto en la zona de estanterías como en la zona de pasillos. Conviene destacar que la altura común para todos los huecos solamente estaría justificada en el caso de que todas las paletas almacenadas tuvieran la misma altura. La altura de cada hueco debe estar en función de los artículos que se van a almacenar en él.

FIGURA 18. Altura de espacios disponibles para almacenaje



Fuente: Logística y cadenas de suministro

9.1.2 Distribución en bodega con elementos en anaqueles. La distribución en planta de un almacén en el cual los artículos se colocan sobre anaqueles se determina de una forma similar a la anteriormente expuesta. En este caso, el módulo de almacenaje consta de:

Superficie del anaquel + pasillo + superficie del anaquel.

La anchura del pasillo dependerá de las actividades que se realice en él y del tipo de equipo empleado. Habitualmente la reposición de los anaqueles es manual y, en consecuencia, el radio de giro de la carretilla no condicionará la anchura del pasillo. A la hora de fijar la superficie del anaquel hay que tener en cuenta el tamaño de los artículos que se van a almacenar y los niveles de inventarios previstos. Al igual que en el caso de elementos paletizados, se puede mejorar la utilización del espacio empleando anaqueles de diferente tamaño, aunque esto originará una pérdida de flexibilidad.

9.1.3 Pasillos transversales. Los pasillos transversales se utilizan para acceder a los pasillos de trabajo. Puesto que en esencia son espacios muertos, cuantos menos existan mejor. Generalmente su número viene fijado por las disposiciones contra incendios, con el fin de proporcionar vías de escape o salidas de emergencia, aunque también depende de factores como la cantidad de accesos necesarios, el número de carretillas elevadoras utilizadas y la ubicación de la zona de clasificación. Es deseable que las estanterías no sobrepasen los 30 m de longitud, pues disminuye el rendimiento de las personas que manejan carretillas. En efecto, a partir de ese valor, empiezan las dificultades para localizar las estibas y las equivocaciones al elegir pasillo suponen grandes recorridos inútiles.

9.1.4 Zonas de recepción y despacho de elementos.

9.1.4.1 Restricciones impuestas al edificio bodega. Al configurar la distribución en planta del equipo, oficinas y demás servicios de un almacén y dentro de las restricciones impuestas por el propio edificio, se debe intentar minimizar el número de factores capaces de provocar retrasos y de elementos que supongan tareas con una duración considerable. Cuando se está planificando una nueva instalación, el diseño del edificio se ajustará a las necesidades previstas, pero cuando se trata de mejorar el funcionamiento de un almacén ya existente hay que adaptarse a las características del edificio. En este último caso, debe considerarse los siguientes aspectos:

1. Restricciones: pilares, altura, forma, servicios, puertas, resistencia del suelo.
2. Espacio no útil para almacenaje: oficinas, aseo, botiquín.
3. Flujo de productos existentes.
4. Actividades de manipulación y almacenaje.
5. Volumen disponible: máximo y tasa de utilización.
6. Zonas de congestión y causas de dicha congestión.

➤ Durante el diseño de la distribución en planta, los elementos estructurales del edificio deben contemplarse con una perspectiva que permita:

1. Eliminar tantos estorbos y restricciones como sea posible.
2. Considerar cambios en la ubicación de las oficinas y de otras dependencias de servicio.
3. Considerar la utilización del entresuelo para oficinas y para almacenaje de artículos ligeros.
4. Aprovechar o evitar las limitaciones debidas a puertas, suelos, techos, muelles, ascensores.
5. Comprobar las restricciones de la estructura, tales como la resistencia del suelo.

9.2 Almacenamiento de mercancías

9.2.1 Clasificación de materiales según el sitio de almacenamiento. El primer paso es conocer y especificar los materiales. Los cuales se clasifican bajo dos aspectos importantes:

9.2.1.1 Almacenamiento en patios o áreas descubiertas. Se ubican materiales que no sufran deterioro en su naturaleza misma y en su embalaje.

9.2.1.2 Almacenamiento bajo techo: Se deben almacenar los materiales que por su forma, volumen, valor, actividad de entrega y salida así lo requieran.

9.3 Técnicas de almacenamiento^{26 30}

9.3.1 En estantería. Se debe calcular la capacidad y resistencia de la estantería para sostener los materiales por almacenar; teniendo en cuenta que la altura más apropiada la determina la capacidad portante del piso, la altura disponible al techo, la capacidad del alcance del equipo de manipulación y la altura media de la carga en los entrepaños. Los materiales más pesados, voluminosos y tóxicos, se deben almacenar en la parte baja. La mayoría de las estanterías tienen entre 6 y 7.5 mts.

9.3.2 En apilamiento ordenado. Se debe tener en cuenta la resistencia, estabilidad y facilidad de la manipulación del embalaje. Un embalaje de calidad contribuye a mantener la cohesión de la carga, favoreciendo su estabilidad y aportando a la carga mayor resistencia y protección. Se debe tener especial

³⁰ <http://www.dsi.uclm.es>

cuidado con embalajes resbaladizos, así como con la pérdida del equilibrio de las cargas como consecuencia de vaciados accidentales de líquidos o granulados.

9.4 Almacenamiento y manipulación

9.4.1 Materiales de almacenamiento

- **Estibaje:** Si no es para uso inmediato la madera puede almacenarse al aire libre clasificada por tamaño y longitudes colocándola en pilas separadas y teniendo en cuenta la firmeza del suelo y la humedad. Si el almacenamiento va a ser prolongado se colocaran sobre soportes en cemento, metal o similar.

La madera almacenada en el exterior debe estar cubierta para evitar curvamientos y torcimientos por efecto de la humedad. Si se almacena en el interior, el edificio debe contar con una ventilación y un sistema de protección contra incendio adecuado al riesgo y la ayuda interna con que se pueda contar en caso de emergencia. Este se almacena solo como estiba y está en constante rotación.

- **Líquidos:** Los tanques de líquidos clasificados que deban ser instalados en el piso subterráneos, en lo posible deben serlo en el exterior de la edificación y en un lugar bien ventilado. El problema de los tanques subsuperficie es que pueden tener fugas inadvertidas y causar múltiples daños especialmente en el suelo y en el subsuelo. Es recomendable que este tipo de tanques estén bien anclados o amarrados, para evitar su flotabilidad en una inundación por efecto del nivel freático. Todos los tanques deben estar identificados con su contenido y capacidad; ojala con información básica sobre cómo actuar en casos de emergencia, además, con todos los requerimientos que las autoridades establezcan sobre cada caso, es importante utilizar el sistema de señalización de la NFPA o rombo de los riesgos.

- **Productos envasados en tambores y canecas:** 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 deben realizar inspecciones periódicas para detectar las fugas que pueden presentar, riesgos de incendio, explosión y contaminación. Se debe construir un sistema de recolección de residuos independiente al resto de las cañerías.

9.4.2 Almacenamiento seguro de canecas, bultos y sacos.

- Las canecas: no se deben apilar unas sobre otras directamente porque van soportadas por las estibas, aunque si el diseño de los recipientes y la altura de las estibas lo permite, se podrán apilar máximo 2 canecas.
- Los bultos: Se apilan en capas formando hileras trabadas sin sobrepasar las 10 capas. La pila debe construirse en forma de pirámide.
- 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. 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, el manejo manual es de 2.15 mts.

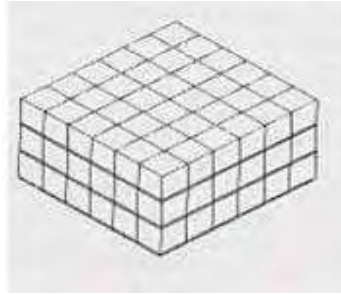
- Las varillas o tubos: Ambos deben estar apilados y bien asegurados con cuñas para evitar que se rueden.
- Tablas de madera: La orientación de los arrumes o pilas debe coincidir con la dirección de la corriente de aire para permitir su secado.

9.5 Métodos y equipos convencionales de almacenamiento.

Estos métodos requieren un trabajador humano para acceder a los artículos almacenados por lo que el sistema de almacenamiento resulta estático, inmóvil. Los métodos tradicionales o no automatizados de almacenamiento son:

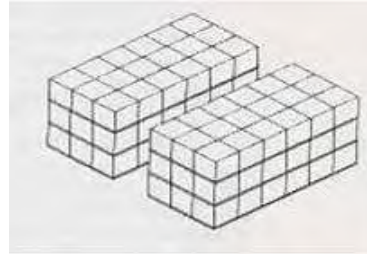
a) Bulk storage (Almacenamiento de bulto). Las unidades de carga (puestas sobre palés o contenidas en contenedores) se apilan una encima de la otra (FIGURA 19). De esta manera aumenta la densidad de almacenamiento. Sin embargo, el acceso a las cargas internas suele ser muy difícil. Para aumentar la accesibilidad, las cargas pueden ser organizadas en filas y bloques, de modo que se creen pasillos naturales (FIGURA 20).

FIGURA 19: Almacenamiento de bulto.



Fuente: Logística y cadenas de suministro

FIGURA 20: Almacenamiento de bulto:

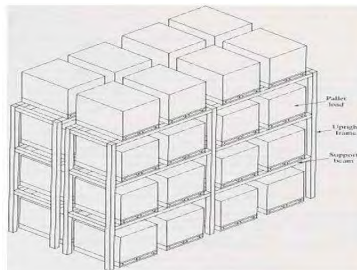


Fuente: Logística y cadenas de suministro

Aunque el almacenamiento de bulto está caracterizado por la ausencia de equipo de almacenamiento específico, para colocar los materiales o recuperarlos de su lugar de almacenamiento se suelen utilizar carretas y carretillas industriales. Por lo tanto, el almacenamiento de bulto es utilizado para almacenar grandes stocks o cantidades de unidades de carga.

b) Rack Systems (Sistemas de estante). Permiten el apilamiento de unidades de carga sin la necesidad de que se apoyen las unas con las otras. Uno de los sistemas de estante más comunes es el formado por estantes de palés (plataformas), que consiste en una estructura que incluye vigas horizontales que sostienen las cargas (FIGURA 21).

FIGURA 21: Sistema de estante común.

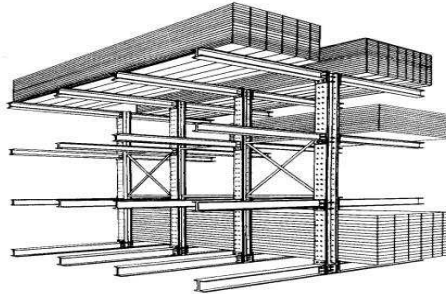


Fuente: Logística y cadenas de suministro

Otros sistemas de estante son:

a) Cantilever racks (Estantes voladizos). Se eliminan las barras verticales de los laterales, dejando únicamente unas centrales, de la estructura por lo que se proporcionan tramos libres que facilitan el almacenamiento de materiales como varas, barras y tubos (FIGURA 22).

FIGURA 22:: Cantilever cks.

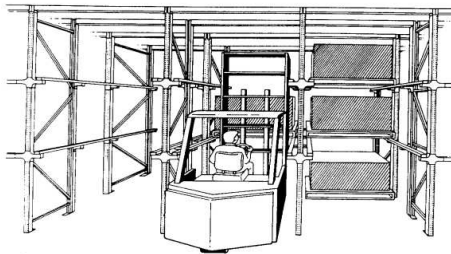


Fuente: Logística y cadenas de suministro

b) Portable racks (Estantes portátiles). Consisten en estructuras portátiles.

c) Drive-through racks. Consisten en pasillos que tienen dos columnas verticales con soporte de carriles para cargas tipo palé. Las carretillas elevadoras pueden ser conducidas dentro del pasillo para colocar los palés en los carriles de soporte. Ambos extremos de los pasillos están abiertos por lo que se puede acceder por ambos lados. Este hecho se emplea para poder llevar a cabo la política first-in/first-out.

FIGURA 23: Drive-trough racks.

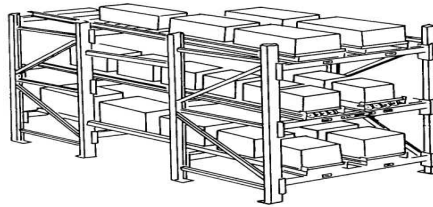


Fuente: Logística y cadenas de suministro

d) Drive-in racks. Tienen la misma estructura que los estantes anteriores pero, en este caso, uno de los extremos del pasillo creado se encuentra cerrado. Por tanto, sólo se puede llevar a cabo la política last-in/first-out.

e) Flow-through racks. Utilizan largas pistas transportadoras capaces de soportar una fila de unidades de carga o superficies inclinadas. Las unidades de carga son cargadas por un lado del estante y descargadas por el otro, proporcionando una rotación de tipo first-in/first-out. Típicamente, los sistemas de estante se utilizan para almacenar cargas de palés.

FIGURA 24: Flow-through racks.



Fuente: Logística y cadena de suministro

e) Sistemas de carrusel. Los sistemas de Carrusel consisten en una pista transportadora ovalada de cadena de la cual se suspenden una serie de arcas o cestas. Tipos y diseño de Sistemas de carrusel. Los sistemas de carrusel pueden ser horizontales (configuración más común) o verticales.

Los sistemas de carrusel horizontales. Pueden encontrarse suspendidos del techo (top-driven unit) o montados sobre la superficie del suelo (bottom-driven unit). Éstos últimos proporcionan una mayor capacidad y solventa algún problema, como el goteo de aceite, de los primeros.

Los sistemas de carrusel verticales. Que consisten en transportadores verticales, ocupan menos espacio horizontal pero requieren una mayor longitud vertical por lo que el techo limita su tamaño. Por tanto, la capacidad de los sistemas de carrusel verticales es menor que la de los sistemas horizontales. El diseño de las arcas o cestas del carrusel debe ser compatible con las cargas que van a ser almacenadas.

FIGURA 25: Almacenamiento carrusel vertical



Fuente: Logística y cadenas de suministro

10. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y MAQUINARIA^{27 31}

El mantenimiento representa un arma importante en seguridad laboral, ya que un gran porcentaje de accidentes son causados por desperfectos en los equipos que pueden ser prevenidos. También el mantener las áreas y ambientes de trabajo con adecuado orden, limpieza, iluminación, etc. es parte del mantenimiento preventivo de los sitios de trabajo.

10.1 TIPO DE MANTENIMIENTOS

10.1.1 Mantenimiento Preventivo. Este tipo de mantenimiento surge de la necesidad de rebajar el correctivo y todo lo que representa. Pretende reducir la reparación mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados, si la segunda y tercera no se realizan, la tercera es inevitable.

10.1.2 Mantenimiento correctivo. Es aquel que se ocupa de la reparación una vez se ha producido el fallo y el paro súbito de la máquina o instalación. Dentro de este tipo de mantenimiento podríamos contemplar dos tipos de enfoques:

10.1.3 Mantenimiento paliativo o de campo (de arreglo). Este se encarga de la reposición del funcionamiento, aunque no quede eliminada la fuente que provoco la falla.

10.1.4 Mantenimiento curativo (de reparación). Este se encarga de la reparación propiamente pero eliminando las causas que han producido la falla. Suelen tener un almacén de recambio, sin control, de algunas cosas hay demasiado y de otras quizás de más influencia no hay piezas, por lo tanto es caro y con un alto riesgo de falla.

11. MANEJO DE MONTACARGAS

Los montacargas de obra están constituidos en esencia por una plataforma que se desliza por una guía lateral rígida o por dos guías rígidas paralelas; en ambos casos, anclado a la estructura de la construcción. Se utilizan para subir o bajar materiales, pudiendo detenerse la plataforma en las distintas plantas de la obra.

³¹<http://www.tdi.texas.gov/>

11.1 Requerimientos para el montacargas.

- Canastilla o pórtico de seguridad homologado por normas de seguridad como A.N.S.I. (American National Standards Instituto) o similares.

Placa portahorquillas, que es un elemento rígido situado en la parte anterior del mástil (torre) que se desplaza junto con la plataforma de carga. Amplia la superficie de apoyo de las cargas, impidiendo, a la vez, que las mismas puedan caer sobre el conductor.

Por tratarse de vehículos que no disponen de sistema de amortiguación, es indispensable que cuenten con un asiento amortiguado, diseñado ergonómicamente y preferiblemente con graduación de tensión de resortes, de acuerdo con el peso del operario.

Para el caso de bodegas cuyo piso presente una superficie plana, libre de huecos o fracturas, se recomienda el uso de llantas macizas, que dan al vehículo mayor estabilidad que las neumáticas.

Los montacargas deben llevar espejos retrovisores a ambos lados y deben tener avisador acústico y señalización luminosa de marcha atrás.

Es aconsejable que a las horquillas ordinarias de aproximadamente 1.24m, se incluya una horquilla de eje para movimiento de bobinas y carretes y una de mayor longitud para cargas largas.

11.2 Medidas de seguridad. La seguridad en el almacenamiento y manipulación de cargas, depende en buena medida de la adopción de procedimientos que garanticen su estabilidad y facilidad de operación. Como medidas básicas se presentan las siguientes:

- No se utilizarán estibas con tablas rotas o consumidas.
- Para colocar sobre superficies de poca resistencia, como cajas de cartón, rollos textiles, etc. se emplearán estibas de doble faz.
- En estibas corrientes no se cargarán con más de 700 kilos.
- La altura máxima de carga sobre estiba, será de 1.5m, a efecto de no interceptar el campo visual del operario del montacargas.
- En movilización de cargas poco estables se utilizarán elementos que las agrupen de acuerdo con la forma, tamaño y peso, tales como: flejado, cintas, rollos de polietileno, jaulas, cestones, contenedores, cajas, etc.

- Se procurará que las cargas de mayor peso descansen sobre el piso y las de menos en los entrepaños siguientes hasta que las más livianas queden en los últimos entrepaños de las estanterías.
- Los recipientes, tambores, bidones, tanques que contengan líquidos tóxicos, ácidos, cáusticos, combustibles, se colocarán en niveles bajos.

12. PRESUPUESTO GENERAL PARA EL MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL.

12.1 Adquisición de bienes (Materiales y suministros)

12.1.1 Señalización y demarcación. Como se dijo anteriormente en los espacios y áreas especiales de almacenamiento se debe tener en cuenta: La señalización para ubicar avisos de prevención en lugares estratégicos para el control de salidas de emergencia y primeros auxilios. De igual manera la demarcación es clave para determinar lugares establecidos para delimitar la mercancía de almacenamiento temporal, mientras se realiza el despacho de exportación.

12.1.2 Iluminación en zonas de bodega. Dentro del campo laboral y su desarrollo contar con una excelente iluminación es imprescindible mas aun cuando se labora en horas nocturnas mejorando la presentación y facilitando las operaciones de cargue y descargue de la mercancía y transito vehicular a nivel de la bodega.

12.1.3 La seguridad. Es clave en toda empresa y para lograrlo existen diversas estrategias por ejemplo la alarma contra pánicos, la cual consta de la instalación de alarmas de seguridad o vigilancia operativa en toda el área de bodega con el fin de observar el desarrollo de todas las funciones operativas de almacenamiento de mercancías.

12.1.4 Botiquín de primeros auxilios. Como mencionamos anteriormente un botiquín de primeros auxilios un de gran importancia dentro de cualquier empresa, ya que es un elemento necesario para diferentes casos de enfermedad o emergencia. En Tráficos J.A. LTDA, el botiquín debe contar con los siguientes elementos. Directorio de un médico cercano, con números de emergencia como Cruz Roja, ambulancias y servicios de salud. Por otra parte debe contener elementos como: alcohol, merthiolate (antibacterial), tela adhesiva, algodón, agua oxigenada, vaselina blanca, gasas esterilizadas, vendas limpias, tijeras limpias, jeringas desechables, termómetro, curas, aspirinas y linterna de pilas.

12.1.5 Orden y Aseo. El plan de manejo integral de residuos enfoca su accionar a la identificación y administración eficiente de los residuos generados tendientes a mejorar el entorno en un ambiente de orden y limpieza. Para lograr el objetivo se utilizaran dos canecas grandes. La primera dirigida a residuos reciclables como: plástico, vidrio, metal, caucho, recipientes de polipropileno, bolsas, madera, papel de oficina, periódico. En la segunda para residuos alimenticios, papel higiénico o servilletas, telas, icopor, papel carbón.

12.1.6 En estantería. Se debe calcular la capacidad y resistencia de la estantería para sostener los materiales por almacenar; teniendo en cuenta que la altura más apropiada la determina la capacidad portante del piso, la altura disponible al techo, la capacidad del alcance del equipo de manipulación y la altura media de la carga en los entrepaños. Los materiales más pesados, voluminosos y tóxicos, se deben almacenar en la parte baja. La mayoría de las estanterías tienen entre 6 y 7.5 mts.

12.2 Adquisición de elementos de protección personal. Los equipos y elementos de protección personal, deben ser proporcionados a los trabajadores y utilizados por éstos, mientras se agotan todas las instancias científicas y técnicas tendientes al aislamiento o eliminación de los riesgos en seguridad laboral. Elementos como el overol, las botas con punta de acero, casco de protección, guantes, gafas para la protección visual, auriculares para la protección auditiva y mascararas para la protección respiratoria; son algunos de los elementos más indispensables para eliminar cualquier tipo de riesgo ante un accidente laboral. A continuación presentamos el presupuesto en relación a estos elementos los cuales se cotizo de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa Tráficos J.A. LTDA.

De acuerdo a lo anterior a continuación se presenta los costos necesarios para llevar a cabo este proceso.

CUADRO 45. PRESUPUESTO GENERAL MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

PRESUPUESTO GENERAL MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL			
1. SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	CANTIDAD	V/UNITARIO	V/TOTAL
1.1 Remuneración por servicios técnicos	1	120.000,0	120.000,00
1. GASTOS DE OPERACIÓN			
1.2 ADQUISICIÓN DE BIENES (Materiales y suministros)			
1.2.1 Brochas	2	5.000,0	10.000,00
1.2.2 Galones Pintura amarilla	2	27.000,0	54.000,00
1.2.3 Galones Tiner	2	15.000,0	30.000,00
1.2.4 Cinta para demarcación	2	2.500,0	5.000,00
1.2.5 Acrílicos para señalización	8	17.000,0	136.000,00
1.2.6 Bombillos luz blanca160w para alumbrado de bod	2	14.000,0	28.000,00
1.2.7 Linternas con pilas	2	20.000,0	40.000,00
1.2.8 Botiquín de primeros auxilios	1	50.000,0	50.000,00
1.2.9 Canecas para el manejo de residuos	2	15.000,0	30.000,00
1.2.10 Alarma contra pánicos	1	1.000.000,0	1.000.000,00
1.2.11 Estantería para almacenamiento portaestibas	1	5.000.000,0	5.000.000,00
TOTAL GASTOS MATERIALES Y SUMINISTROS		6.165.500,0	6.383.000,00
2.1 ADQUISICIÓN DE BIENES (Elementos de protección personal)			
2.1.1 Overoles con el logo de la empresa	6	45.000,0	270.000,00
2.1.2 Botas con punta de acero	6	50.000,0	300.000,00
2.1.3 Camisetas	6	7.000,0	42.000,00
2.1.4 Guantes	6	5.000,0	30.000,00
2.1.5 Casco	6	20.000,0	120.000,00
2.1.6 Auriculares para protección auditiva	6	10.000,0	60.000,00
2.1.7 Mascaras para protección respiratoria	6	10.000,0	60.000,00
1.1.8 Gafas para la protección visual	6	10.000,0	60.000,00
TOTAL GASTOS ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL		157.000,0	942.000,00
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN		6.322.500,0	7.325.000,00

Fuente: Esta investigación

ANEXO D: FACTURA PROENFAR S.A.

Productores de Envases
Farmacéuticos S.A. PROENFAR S.A.
Calle 10 N° 34A-13
Bogotá D.C.
Colombia - South America
Commutador PBX: (57-1) 364 8686
Fax: (57-1) 380 0803
E-Mail: ventas@proenfar.com
Nit: 860.513.290-1



FACTURA DE VENTA N° ZVE-0200009055
INVOICE

PAGINA: 1 DE 1

IVA REGIMEN COMUN N° 03-3395-04
Somos Grandes Contribuyentes.
Autoretendores Resolución N° 296-86

FECHA/DATE			VENCIMIENTO/EXPIRATION		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
04	11	2008	03	01	2009

SEÑORES/TO:	R.F.C./U.C.	CODIGO/	PAIS/COUNTRY:	C.PAIS/
LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A.		CODE:	Ecuador	C.CODE
DIRECCION/ADDRESS:	CIUDAD/CITY:	TEL/PHONE:		
CALICUCHINA NO 601 Y RUMICHACA-	GUAYAQUIL	(5934) 2413748		
ORDEN DE COMPRA/PURCHASE ORDER:	COD POSTAL/Z I.P.:	EMBARCADOR/SHIPPER:		
Ver detalle en la factura		JAIME ACOSTA		

CODIGO CODE	DESCRIPCION DEL PRODUCTO DESCRIPTION	CANTIDAD QUANTITY	VALOR MILLAR PRICE PER THOUSAND (US\$)	VALOR TOTAL TOTAL AMOUNT (US\$)
GO2285	Go Com Ov 120 DETAN LOCION (198E) ENVASE GOTERO COMPLETO OVAL DE 120 ML. COMPUERTO POR ENVASE BLANCO, TAPA VERDE Y CAPILAR NATURAL. PRESENTACION: DETAN LOCION, VP, 3 IMPRESIONES, PARA LLENADO DE 120 ML. OC: 15284-08-A	80,000	199.76	15,980.80
GO2089	Go Com Ov 60 Detan Loción (192E) ENVASE GOTERO COMPLETO OVAL DE 60 ML. COMPUERTO POR ENVASE BLANCO, TAPA VERDE, SUBTAPA NATURAL. PRESENTACION: DETAN LOCION VP, 3 IMPRESIONES, PARA LLENADO DE 60ML. OC: 15284-08-A	60,000	193.08	11,584.80
MARCAS/MARKS: LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A. - GUAYAQUIL				SUBTOTAL US\$ 27,565.60
CONDICIONES DE PAGO/PAYMENT TERMS: pago a 60 dias				GASTOS DE EXPORTACION EXPORT CHARGES US\$ 210.40
GARANTIA/WARRANTY: Transferencia Bancaria				FLETE TRANSPORTE FREIGHT CHARGES US\$ 1,204.00
EMPAQUE / PACKING PESO NETO/NET WEIGHT				SEGURO/INSURANCE US\$ 0.00
TOTAL PACKING	PESO BRUTO / GROSS WEIGHT	TOTAL DAF-IPALES US\$ 28,980.00		
Total Cajas 336	3,094.7 KG 2,550 KG	VALOR TOTAL/TOTAL AMOUNT VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS OCHENTA DOLARES CON 00 / 100 M.E. *****		
Total Pallot 0	OBSERVACIONES/REMARKS:			



Disenio, desarrollo, produccion y
comercializacion de dispositivos
para el sector farmaceutico,
cosmetico y de uso general

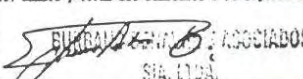


NOTA: EL PAGO DEBE HACERSE A TRAVES DE TRANSFERENCIA A PROENFAR S.A. Y DE SER ENTREGADO ESTA FACTURA CAUSARA INTERESES POR
DELINCUENCIA. GARANTIZAMOS LOS PRODUCTOS POR 60 DIAS A PARTIR DE LA FECHA DE SU RECEPCION. SE ENTENDER POR GARANTIA LA REPOSICION DE MATERIAL
DEFECTUOSO. NO RESPONDEMOS POR EL MANEJO O USO INADECUADO DEL PRODUCTO. DECLARAMOS QUE LOS DATOS PRECIOS Y CANTIDADES QUE CONSTAN EN ESTA FACTURA
SON REALES EN LAS VENTAS. ESTA FACTURA SE CONSIDERA IRREVOCABLEMENTE ACEPTADA POR EL COMPRADOR. SI NO RECLAMARE EN CONTRA DE SU CONTENIDO,
SEEN SEA MEDIANTE DEVOLUCION DE LA MARCHA Y DE LOS DOCUMENTOS DE DESPACHO O BIEN MEDIANTE RECLAMO ESCRITO DIRIGIDO AL VENDEDOR, DENTRO DE LOS DIEZ
DIAS HABILITADOS SIGUIENTES A SU RECEPCION.
NOTE: PAYMENT MUST BECOME THROUGH BANK TRANSFER TO PROENFAR S.A., and if it is out of time, this invoice it will cause the corresponding
delay interests. we guarantee our products for a term of sixty (60) days from the date of reception at your site. warranty means replacement of
any defective materials. we are not responsible for the handling or inadequate use of the product. we hereby declare that the data prices and
quantities contained in this invoice are real information of sales. this invoice is considered accepted by the buyer irrevocably, if the customer does not
protest against its content, either by means return of the same and documents of delivery, or by means of written claim directed to sales
representative, within the ten (10) days calendars following to its reception.

PROENFAR S.A.
NIT 860.513.290-1
LOGISTICA DE DISTRIBUCION
ANA MORENO
CODIGO No. 4

FIRMA AUTORIZADA VENDEDOR

ANEXO E: CARTA DE PORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA (CPIC)

 COMUNIDAD ANDINA		CARTA DE PORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA (CPIC)		CI-CO-0199-03 No. 00512008	
1. Emisión o tasa social y dirección del transportista autorizado  TRANSComerinter NIT. 800225417-6			5. Notificar a: LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A CALICUCHINA NO. 601 Y RUMICHACA GUAYAQUIL ECUADOR		
2. Nombre y dirección del remitente: PROD. DE ENVASES FARMACEUTICOS S.A "PROENFAR" CALLE 10 NO.34A-13 BOGOTA, COLOMBIA.			6. Lugar, país y fecha en que el transportista recibe las mercancías: IPIALES, COLOMBIA. December 15 / 2008		
3. Nombre y dirección del destinatario: LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A CALICUCHINA NO. 601 Y RUMICHACA GUAYAQUIL ECUADOR			7. Lugar, país y fecha de embarque de las mercancías: IPIALES, COLOMBIA. December 15 / 2008		
4. Nombre y dirección del consignatario: LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A CALICUCHINA NO. 601 Y RUMICHACA GUAYAQUIL ECUADOR RUC 0990018189001			8. Lugar, país y fecha convenida para la entrega de las mercancías: TULCAN ECUADOR		
9. Condiciones de transporte y condiciones de pago: DIRECTO, CON TRANSBORDO					
10. Cantidad y clase de los bultos 336 CAJAS		11. Marcas y números de los bultos LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A. GUAYAQUIL-ECUADOR		12. Descripción corriente de la naturaleza de las mercancías (indicar si son peligrosas) ENVASE GOTERO COMPLETO OVAL.	
				13. Peso en Kilogramos Neto 2,550.00 Bruto 3,094.70	
				14. Volumen en metros cúbicos	
				15. Otras Unidades de Medida	
				16. Precio de las mercancías (INCOTERMS 2000) y tipo de moneda DAF-IPIALES US\$ 28,980.00	
NO NEGOCIABLE					
17. GASTOS A PAGAR:			21. Instrucciones al Transportista		
Concepto	Monto a cargo Remitente	Tipo de moneda	Monto a cargo Destinatario	Tipo de moneda	
Valor De flete			100.00	US \$	MERCANCIA A DESCARGAR EN BODEGAS DE TRANSComerinter 22. Observaciones del Transportista REGIMEN 10.
Seguro					
Otros gastos suplementarios					
TOTAL			100.00	US \$	
18. Documentos recibidos del remitente: Factura No. ZVE-0200009055					
19. Lugar, país y fecha de emisión: IPIALES, COLOMBIA. December 15 / 2008					
20. Nombre y firma del remitente o su representante agente  SIA LTDA.					
23. Nombre, firma y sello del transportista autorizado o su representante o agente.  TRANSComerinter LTDA					

COPIA NO NEGOCIABLE

ANEXO F: MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL (MCI)

 COMUNIDAD ANDINA		MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL (MCI)		No. 6520		
1. Denominación o razón social y dirección del transportista autorizado  TRANSCOMERINTER NIT. 800225417-6			2. Certificado de idoneidad No.: CI-CO-199-03 VIG.03-07-2013 PPS-EC-0079-04 VIG.03-07-2013 OFICINA PRINCIPAL Kra. 7 # 30-280 Tel. 7733222 - 7734962 Ipiales - Colombia			
3. Permiso de prestación de servicios: PPS-EC-0079-04 VIG.03-07-2013						
IDENTIFICACION DEL VEHICULO HABILITADO (CAMION O TRACTOCAMION)						
4. Marca: FORD		5. Año de Fabricación: 2006		6. Placa y País: SND977 COLOMBIANO		
7. Número de Motor y serie de chasis: MOTOR: 30536787 CHASIS: 8YTYTHZT768A10618						
8. Certificado de habilitación No.:						
IDENTIFICACION DE LA UNIDAD DE CARGA (REMOLQUE O SEMI-REMOLQUE)						
9. Marca: FORD		10. Año de Fabricación: 2006		11. Placa y País: SND977		
12. Otro:						
IDENTIFICACION DE LA TRIPULACION						
CONDUCTOR PRINCIPAL: Nombres y Apellidos: RUPERTO CHALACA			18. CONDUCTOR AUXILIAR: Nombres y Apellidos:			
14. Documento de identidad No.: 13016669		15. Nacionalidad: COLOMBIANO		19. Documento de identidad:		
16. Licencia de Conducir No.: 13016669		17. Libreta de Tripulación No.:		20. Nacionalidad:		
21. Licencia de Conducir No.:		22. Libreta de Tripulante No.:				
DATOS SOBRE LA CARGA						
23. Lugar y País de carga: IPIALES, COLOMBIA.			24. Lugar y País de descarga: TULCAN ECUADOR			
25. Naturaleza de la Carga:						
a. Peligrosa ☐ b. Sustancias Químicas o precursoras ☐ c. Perecible ☐ d. Otra (Especificar) FACIL MANEJO						
26. Números de identificación de los contenedores y su capacidad (Indicar si son de 20 o 40 pies u otra):			27. Número(s) de los precintos aduaneros			
28. Carta de porte No.	29. Descripción de las mercancías		30. Cantidad de los bultos	31. Clases y marcas de los bultos	32. Peso en Kilogramos Neto Bruto	33. Vol en m3
00512008	ENVASE GOTERO COMPLETO OVAL		336 CAJAS			
	AUT/EMBAR AMP/DEX SLDO/ANT SALE DEX SALDO					
	6027501400731 336 336 336 0				2,550.00 3,094.70	
TOTAL MANIFIESTO: 336 REMITENTE: PROD. DE ENVASES FARMACEUTICOS S.A "PROENFAR" DESTINATARIO: LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A C.P.I.C. AMPARA: 336 CAJAS						
34. Precio de las mercancías (INCONTERMS 2000) y tipo de moneda DAF-IPIALES US\$ 28,980.00				TOTAL 2,550.00 3,094.70		

ANEXO G: MANDATO PROENFAR S.A.



PROENFAR
Productores de Envases
Farmaceuticos S.A.S.

Señores
U.A.E DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES -DIAN
Círculos

REF: MANDATO ESPECIAL AMPLIO Y SUFICIENTE

El suscrito, **LUIS ORLANDO RAMIREZ REYES**, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando como representante legal de la sociedad **PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS S.A.S. PROENFAR S.A.S.**, domiciliada en la ciudad de Bogotá, con NIT 860.513.290-1, por medio del presente escrito confiero **MANDATO ESPECIAL AMPLIO Y SUFICIENTE**, a la **AGENCIA DE ADUANAS BURBANO BENAVIDES ASOCIADOS LTDA NIVEL 2**, con Código 430 y NIT 837.000.130-6, para que ante la Administración de Aduanas a su cargo, y en su calidad de Agencia de Aduanas, reconocida ante la Subdirección de Comercio Exterior, Resolución No. 009481 de Septiembre 04 de 2009, nos represente y actúe en el manejo de las importaciones, exportaciones, reexportaciones, tránsitos aduaneros, reembargues, presentación de las respectivas declaraciones en los depósitos habilitados, ingreso y retiro de las mercancías consignadas a nombre del Mandante en los documentos de transporte, embarque de la mercancía una vez se haya autorizado el respectivo levante, reciba y conteste pliegos de cargos relacionados con las operaciones aduaneras que se le han encargado, ejercite derechos de petición, solicite la devolución de tributos y reciba los que fueren devueltos a nuestro nombre, firme documentos, atienda controversia de inspección y de valor y devoluciones, recursos, reclamaciones en defensa de nuestros intereses y demás trámites que se requieran ante la DIAN.

Así mismo declaro que los datos suministrados en los documentos y los documentos mismos presentados por el Mandante para que la Agencia de Aduanas adelante las gestiones propias del presente mandato, son veraces y correctos, en especial el valor, clase, cantidad y descripción de la mercancía, por lo que asumimos la directa responsabilidad que se puedan derivar por errores u omisiones en dichos datos suministrados por el Mandante.

La vigencia de este contrato es indefinida hasta tanto las partes de acuerdo a las normas generales de derecho decidan dejarlo sin efecto.

Para constancia se firma en Bogotá, a los **14 OCT. 2009**

Atentamente,

PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS S.A.S. PROENFAR S.A.S.
LUIS ORLANDO RAMIREZ REYES
Representante Legal Suplente
C.C. No. 3.020.961 de Fontibón

Acepto,

AGENCIA DE ADUANAS BURBANO BENAVIDES ASOCIADOS LTDA NIVEL 2
Representante Legal

Tel: 01 (604) 244 1111
Oficina: 064 (CALLE 100)
Fax: 220 0403 (CALLE 100)
A.C. 80404788
Origen: C.C.
Vigencia: 2009-10-14
No. 1860315761
ANEXOS: 00000000000000000000



(Firma y sello de la Agencia de Aduanas)



ANEXO H: CERTIFICADO DE ORIGEN

REPUBLICA DE COLOMBIA Ministerio de Comercio, Industria y Turismo		CERTIFICADO DE ORIGEN ASOCIACION LATINOAMERICANA DE INTEGRACION	
1. PAIS EXPORTADOR		2. PAIS IMPORTADOR	
COLOMBIA		ECUADOR	
3N/O (1)	4. NALADISA 39 23.30.99	5. DENOMINACION DE LAS MERCADERIAS ENVASE GÓTERO COMPLETO OVAL DE 60 Y 120ML.	
6. DECLARACION DE ORIGEN DECLARAMOS que las mercancías indicadas en el presente formulario correspondientes a la factura Comercial No. de No. 04 NOV de conformidad con el siguiente desglose:			
3N/O (1)	7. NORMAS (3) Decisión 416, Capít. II, Art. 2, I, II, E.		
8. FECHA AÑO MES DIA 2008 11 07		9. RAZON SOCIAL DEL EXPORTADOR O PRODUCTOR PROENFAR S.A. PROENFAR S.A N.T. 860513290	
10. FIRMA Y SELLO DEL EXPORTADOR O PRODUCTOR			
11. OBSERVACIONES PA ANTERIOR PARA ENVASE 39233080			
12. CERTIFICACION DE ORIGEN Certifico la veracidad de la presente declaración, que selló y firmó en la ciudad de QUITO a los 10 de NOV 2008			
NOTAS: (1) Esta columna indica el orden en que se individualizan las mercancías comprendidas en el presente certificado. En caso de ser insuficiente, se continuará la individualización de las mercancías en ejemplares suplementarios de este certificado, numerados correlativamente. (2) Especificar si se trata de un acuerdo de alcance regional o de alcance parcial, indicando número de este. En esta columna se indicará la norma de origen porque cumple cada mercadería individualizada por su número de orden. (3) En esta columna se identificará la norma de origen con que cumple cada mercadería individualizada por número de orden. El formulario no podrá presentar tachaduras, raspaduras o enmiendas.			

ORIGINAL: Para el país de destino

ANEXO I: TABLA DE SISTEMAS ESPECIALES

SISTEMAS ESPECIALES					
POSICION ARANCELARIA	MERC ANCIA	%	C.I.P.	NOMBRE DEL PROGRAMA	
				SI	
39.23.30.99.00	1	84.13	006	1	MP-1445
39.23.30.99.00	2	84.13	006	1	MP-1445

ANEXO J: DECLARACION DE EXPORTACION "DEX"

Declaración de Exportación										600									
1. Año: 2 0 0 8					4. Número de formulario: 6007500355724														
Espacio reservado para la DIAM					 														
20. Tipo de documento: 3 1		18. Número de identificación: 8 6 0 5 1 3 2 9 0			6. DV: 1		7. Primer apellido		8. Segundo apellido		9. Primer nombre		10. Otros nombres						
11. Razón social: PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS S A PROENFAR S A																			
24. Tipo de documento: 3 1		25. Número documento de identificación: 8 3 7 0 0 0 1 3 0			26. DV: 6		27. Primer apellido		28. Segundo apellido		29. Primer nombre		30. Otros nombres						
31. Razón social: BURBANO BENAVIDES ASOCIADOS SIA LTDA																			
32. Tipo de documento: 43		33. Número documento de identificación			34. Primer apellido		35. Segundo apellido		36. Primer nombre		37. Otros nombres								
38. Razón social: LABORATORIOS DR. A. BJARNER C.A.																			
39. Domicilio destinatario: CALICUCHINA No. 601 Y RUMICHACA												40. Ciudad: GUAYAQUIL							
41. Clase DEX: DEX UNICO DATOS DEFINITIVOS					Cód. 1		42. No. Formulario anterior		43. Tipo de diligenciamiento		Cód.								
44. Tipo despacho: Inicial					Cód. 1 1		45. Tipo de conexión		Cód.		46. No. Referencia		47. No. Programa especial de muestras o contrato de suministro de energía						
48. No. Autorización de embarque global					Cód.		49. Régimen aduanero: Exportación definitiva		Cód. 11		50. Aduana despacho: IPIALES		Cód.						
51. Cód. País trámite: 3 7					Cód. 1		52. Cód. Región de procedencia: 1 1		53. Tipo de datos: Definitivos al embarque		Cód. 0 1		54. Tipo de embarque: Unico						
55. Cód. Naturaleza transacción: 0 1					Cód. 1		56. Cód. incoterms: D A F		57. Lugar de entrega: IPIALES		Cód.		58. Cód. incoterms: D A F						
59. Cód. Mopeda de transacción: U S D					59. Valor factura en moneda de transacción: 26,980		60. Tasa de cambio		61. Forma de pago: Pago a crédito		Cód. 3		62. Cantidad de pagos anticipados						
63. Fecha ter. pago anticipado: Año Mes Día					64. Mercancía a la mano con el viajero: SI NO X		65. Sistemas especiales: SI X NO		66. Exportación en tránsito: SI NO X		67. Modo de transporte: Transporte carretero		Cód. 3						
68. Tipo de carga: Sueita					Cód. 1		69. Aduana de salida: IPIALES		Cód. 37		70. País destino final: ECUADOR		Cód. 71. Cód. Lugar destino final: ECGYE						
72. Valor total FOB USD: 27,565.6					73. Valor total fletes USD: 1,204					74. Valor total seguros USD: 210.4					75. Valor total otros gastos USD:				
76. Valor total exportaciones USD: 28,980					77. Valor a reintegrar USD:					78. Total valor agregado nacional USD: 23190.95									
Totales para control																			
79. Total series: 2		80. Total número de bulbs: 336		81. Total peso bruto kgs: 3094.70															
82. No. Aceptación: 344d51490808080					83. Fecha aceptación: 2 0 0 8 1 2 2 3					84. No. Solicitud autorización de embarque: 6027501400731					85. Fecha autorización embarque: 2 0 0 8 1 2 2 3				
86. Nombre funcionario responsable:										Firma funcionario responsable:									
87. Cargo:																			
88. Tipo de documento:		89. No. del documento de identificación:																	
90. No. Radicación:																			
Firma de quien suscribe el documento:																			
1001. Apellidos y nombres: ACOSTA ORTIZ JAIME ARTURO										1005. Cód. Representación:		1006. Organización:		997. Fecha de aceptación: 2 0 0 8 1 2 2 3 1 0 3 7 1 2					
1002. Tipo doc.: 1 3		1003. No. identificación: 1 3 0 1 5 9 6 7			1004. DV: 1														



ANEXO K: Oficio de aceptación de la capacitación de SaludCoop E.P.S.



Ipiates, Julio 07 de 2009.
AUD-OFI-EXT-030

PARA:
JENNY HINOJOSA
Gerente
Tráficos J.A. Ltda..
Ipiates

Cordial Saludo,

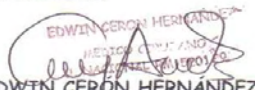
La presente con el fin de dar respuesta a oficio enviado por usted del 01-07-2009.

Saludcoop está en disposición de colaborarle dictando la capacitación que Usted a ha solicitado.

Lamentablemente, la Coordinadora de los programas de PyP de la Institución se encuentra incapacitada, por lo tanto esta capacitación se podría hacer efectiva durante el mes de agosto de los presentes.

Puede comunicarse a los teléfonos 7731358-7736250, con Cecilia Hinojosa, Enfermera Jefe de la institución, para programar dicha actividad.

Atentamente,


EDWIN CERÓN HERNÁNDEZ
COORDINADOR MEDICO
SECCIONAL IPIALES

Carrera 36 Nr. 12 – 55 Barrio La Castellana
Teléfono 7227700 Fax 7220200

ANEXO L: Oficio de aceptación de la capacitación de el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ipiales



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS - IPIALES

NIT: 800.153.527-8 Personería Jurídica No 445 de Septiembre 24 de 1969

Carrera 1 12 - 108

Teléfono Alarma 119 - Secretaría 7252943

e-mail: bomberosipiales@hotmail.com

Ipiales - Nariño - Colombia

Ipiales, 9 de Junio de 2009

Doctora
JENNY HINOJOSA
Gerente Traficos J.A. LTDA.
Ipiales -Nariño

Cordial saludo,

El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ipiales en sus 40 años de servicio a la comunidad presenta su portafolios de servicios en el area de Capacitación, el cual cuenta con instructores preparados en sus diferentes disciplinas. Para nosotros será un gusto poder prestarles este servicio.

Adjuntamos el portafolio de servicios, se suscribe

Honor, Abnegación y Disciplina

Tte. LUIS ALBERTO CEBALLOS
Jefe Dpto de Capacitación