

### **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Bibliotecas Bucaramanga**  
**Universidad Santo Tomás**

Informe Práctica Empresarial Expeditors de Colombia

María Claudia Díaz

Informe de práctica como requisito para optar el título de profesional en negocios  
internacionales

Director:

Jorge Prada

Universidad santo tomas, Bucaramanga  
División de ciencias económicas y administrativas  
Negocios internacionales  
2015

### **Dedicatoria**

Dedico todos los éxitos de mi vida a Dios y de todas las cosas que hago ya que sin su voluntad nada es posible, en esta nueva etapa solo él traerá bendiciones y por segunda parte a mis padres ya que sin ellos las cosas no se realizarían de la misma manera y con el mismo sentido de saber que todo lo que se hace es regido bajo unos valores y con el fin de salir adelante.

### **Agradecimientos**

Primeramente agradecerle a Dios por sus bendiciones y los éxitos obtenidos, también a mis padres por su apoyo incondicional y por permitirme formar como persona, por estar al tanto de todos los eventos de mi vida; por otro lado quiero darle las gracias a una persona que sin su ayuda no hubiese sido posible la aprobación de mi practica por un inconveniente que se me presento, él es el padre Mauricio (vicerrector) quien con su consideración me abrió esta oportunidad, a los terceros como mis amigos, y conocidos por hacer parte del proceso en la universidad y de ciertas experiencias buenas y malas que hacen que día a día aprenda de ellas.

## Tabla de contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>1. Justificación.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Objetivos de la práctica.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.1 Objetivo General.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Perfil de la empresa.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Portafolio de productos y servicios.....</b>	<b>16</b>
<b>3. Cargos y funciones desempeñadas.....</b>	<b>21-23</b>
<b>4. Marco referencial.....</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Marco conceptual.....</b>	<b>25</b>
<b>4.2 Marco legal.....</b>	<b>26</b>
<b>5. Resultados.....</b>	<b>28</b>
<b>6. Conclusiones.....</b>	<b>30</b>
<b>7. Recomendaciones.....</b>	<b>31</b>

**Listas de Figuras**

**Figura 1. Organigrama.....1**

### Glosario

**Ei:** Expeditors, agencia de carga internacional

**Customer:** es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente (u orientación al mercado según otros autores)

**Zrii:** negocio visionario llamado Bill Farley y un famoso doctor indu llamado Deepak Chopra.

**Oracle: Oracle Database** es un sistema de gestión de base de datos objeto-relacional (u ORDBMS por el acrónimo en inglés de Object-Relational Data Base Management System), desarrollado por Oracle Corporation.

**Indexar:** Ordenar una serie de datos o informaciones de acuerdo a un criterio común a todos ellos, para facilitar su consulta y análisis.

**PDC:** Professional development center o centro de desarrollo empresarial: son herramientas de formación y valor para desempeño de la empresa.

## Resumen

En el siguiente trabajo se encontrará el objetivo general de la práctica que es la función que se realizó en todas las actividades dentro de la empresa Expeditors de Colombia Ltda, así mismo estas actividades abarcaron el soporte de las operaciones de transporte internacional dentro del aérea de operaciones aéreas e importaciones.

Por otro lado se va a explicar el cargo que tomo el practicante, sus funciones y actividades a seguir en este caso sirviendo como soporte de customer de importación para el manejo de ciertos clientes como Zrii y Oracle, esto permite que el practicante tenga un grado alto de aprendizaje y de esta manera puedan cumplir con el requisito de su práctica y labor dentro de la empresa.

Así mismo se explicará los aspectos más generales de la empresa dando a conocer su actividad y razón social que como agente internacional permite el desarrollo de la práctica ya que es netamente logística y el énfasis del estudiante es este mismo, también se dará a conocer el portafolio de servicios por lo cual el estudiante tomo como base para ir desarrollando sus funciones dentro de la compañía.

Por último se encontraran los aportes del estudiante que dio a la empresa pues gracias a su lugar como customer estando como practicante abrió un espacio tanto para el como para la empresa, de esta manera también el aporte de la empresa al practicante pues queda claro que no hay mejor forma que llevar los conocimientos y aplicarlos dentro de un campo laboral, estos aportes están basados en unos estándares de calidad y su misión como empresa, finalmente abriendo una oportunidad laboral al estudiante en la multinacional de logística.

## Introducción

El presente trabajo hace referencia al desempeño de la práctica como requisito de grado, por tanto se muestra el objetivo general de la practica con el fin de validar los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje, así mismo fortaleciendo relación entre la universidad, el estudiante y la empresa expeditors quien realizó un convenio con la universidad santo tomas, también se reflejaran las funciones y tareas asignadas al estudiante y tanto los aportes del estudiante como mejoras en expeditors de Colombia Ltda.

La facultad de negocios internacionales cuenta con un programa acreditado que ofrece al estudiante calidad y buenas oportunidades de proyectarse a futuro gracias al pensum académico que tiene varios campos de acción , por tanto quiere mostrar ese objetivo reflejado en el desempeño del estudiante para proyectar la imagen de la universidad en el entorno laboral, en este caso en la empresa en donde el estudiante abre una puerta, y de que se realiza un tipo de convenio fortaleciendo la relación de las dos partes. Teniendo en cuenta que esta es una opción de grado y que como valor agregado puede que el estudiante logre vincularse en la empresa, se considera que es la única opción que tiene para demostrar sus conocimientos.

Así mismo la empresa logra aportar al estudiante enseñanzas afines a la compañía pues aparte de aplicar los conocimientos por parte del estudiante también se aprende de la misma, en este caso el estudiante encuentra mejoras para el funcionamiento de operaciones aéreas que permiten el desarrollo oportuno de las mismas y que por consideración de la empresa logra abrir una oportunidad de trabajo al estudiante gracias a su desempeño y aportes válidos. Finalmente queda claro que este compromiso es por parte del estudiante tanto para la empresa como para la universidad ya que en la empresa dejara reflejado su desempeño y por otro lado en la universidad deberá cumplir con el requisito de presentar el trabajo escrito y sustentar su práctica durante los seis meses de trabajo, con este proceso permitirá su grado.

## **1. Informe de práctica Empresarial Expeditors de Colombia**

### **1.1. Justificación**

La práctica empresarial más que un requisito de grado refleja el aprendizaje integral del estudiante y el desempeño tanto en el campo social como laboral, por tanto el estudiante aplica los conocimientos adquiridos durante su carrera en contextos específicos de su profesión , esto lo lleva a desarrollar sus aptitudes y habilidades personales permitiendo así a la extensión de un mercado laboral y al enfrentarse a una realidad, pues en la universidad los conocimientos son teóricos y la práctica es una experiencia laboral.

Además la práctica empresarial es la primera experiencia que se tiene en la carrera profesional para darse a conocer, acoplarse, trabajar en equipo y también ser autónomo en la toma de decisiones y aportes que se pueden hacer a la empresa, allí no nos dicen si debemos aportar como una obligación las soluciones de la empresa si no que día a día se va experimentando el trabajo de la empresa y de lo que se está realizando, así mismo se va notando ciertos detalles y como seres autónomos podemos sugerir o dar soluciones prontas y oportunas para la realización de esas funciones y del desempeño de la empresa, es esto lo que genera que la empresa tenga en cuenta una oportunidad de trabajo y de considerar una persona eficaz y eficiente en lo que hace además de cumplir solo con su requisito de grado se está abriendo su oportunidad de vincularse y seguir obteniendo una experiencia laboral.

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo general**

Generar espacios de aprendizaje al interior de cualquier tipo de organización para el desarrollo de habilidades y competencias de estudiantes dentro de los programas profesionales quienes en su último semestre deben, como requisito obligatorio, desarrollar su práctica, explicando así el sistema que la empresa lleva como control y sus estándares de calidad.

**1.2.2. Objetivos específicos**

1. Servir como soporte de las operaciones de productos importados por transporte aéreo. (Confirmación de los arribos y traslados de mercancías).
2. Realizar las actividades del customer encargado de ejecutar las cuentas de unos clientes específicos en operación aérea, desde la nacionalización del producto hasta la entrega final, así mismo trabajando en el departamento de distribución en el manejo de cuentas en clientes que lo requieren.

## 2. Perfil de la empresa

### 2.1 Razón Social:

Expeditors de Colombia Ltda.

#### 2.1.1. Nit

830.050.256-3

#### 2.1.2. Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

**Dirección:** Carrera 12 # 79 – 43 Of 501 Barrio el Lago

**Correo electrónico:** Daniela.abello@expeditors.com

**Teléfono:** 3130098

**Jefe Inmediato:** Guillermo Fernández Quintero

#### 2.1.3. Objeto Social de la empresa:

La empresa tiene como objeto social actuar como intermediario, agente, comisionista, embarcador de carga nacional e internacional a través de cualquier tipo de transporte (multimodal) para desarrollar las actividades de Importación y Exportación.

**Principios:** En Expeditors, la cultura se basa en superar las expectativas de los clientes y ofrecer un lugar para que los empleados hagan una carrera. Es evidente que el pueblo sólo se preocupa más. Se mueven más rápido, trabajar más y están mejor recompensadas que la competencia. las oficinas están limpias y ordenadas, organizadas y creadas de conformidad con nuestros estándares de calidad. Es una filosofía simple que funciona - vamos a hacer todo lo posible para proteger a nuestra cultura.

**Apariencia:** El profesionalismo es el núcleo de nuestra identidad. La aparición de nuestro pueblo e instalaciones contribuyen a esta identidad, demostrando visualmente lo que somos y lo que somos todo.

**Confianza:** Debemos creer a lograr, no sólo en nosotros mismos, sino también en nuestros compañeros de trabajo. Sin la confianza, la seguridad en sí mismo y la confianza que nuestra confianza nos lleva, nuestra red no funcionaría.

**Curiosidad:** Sé el tipo de persona que quiera aprender más sobre algo. Tener la disposición para preguntar, investigar o buscar el conocimiento. Usted debe tener el

deseo de ratificar la mente con la nueva información o los objetos de interés; ser inquisitivo.

**Excelencia:** Si lo hace no sólo lo que se espera, pero haciendo lo mejor que es físicamente posible.

**Orgullo:** Es el compromiso personal que hacemos para desarrollar todo nuestro potencial, y de la autoestima, la confianza y la alegría que obtenemos de haber completado un trabajo bien hecho

**Visionario:** Una visión perceptiva a las necesidades cambiantes de nuestros clientes, proveedores de servicios y organización. La comprensión firme de quiénes somos y hacia dónde vamos, independientemente de lo que puedan pensar los demás.

**Actitud:** el cuidado y ganar actitud apasionada se centra en los conceptos básicos de trabajo en equipo. Sabiendo lo esencial el trabajo en equipo es para nuestro éxito nos impulsa a ser los mejores jugadores del equipo que podamos.

**Sentido del humor:** La vida es demasiado corta como para no disfrutar del trabajo que hacemos y las personas con las que trabajamos. Sin olvidar nunca la gravedad de los negocios, nunca nos tomamos demasiado en serio por miedo a que dejaríamos de escuchar y aprender.

**Integridad:** La justicia, la honestidad y la dignidad están en el corazón de las relaciones exitosas que tenemos con nuestros clientes, proveedores de servicios y los unos a los otros.

**Resuelto:** Di lo que haces y haz lo que dices! Dispuesto a asumir riesgos y sin miedo de errores, es la determinación, la lealtad, la firmeza y la imparcialidad que nos da nuestra fuerza para tener éxito en rápido movimiento de hoy, altamente competitivo, lo que has hecho por mí últimamente medio ambiente.

#### **2.1.4. Misión de la empresa**

‘Establecer el estándar de la excelencia en Logística global a través del compromiso total a la calidad de su gente y servicio al cliente con resultados financieros superiores’

2.1.5. Organigrama de la empresa

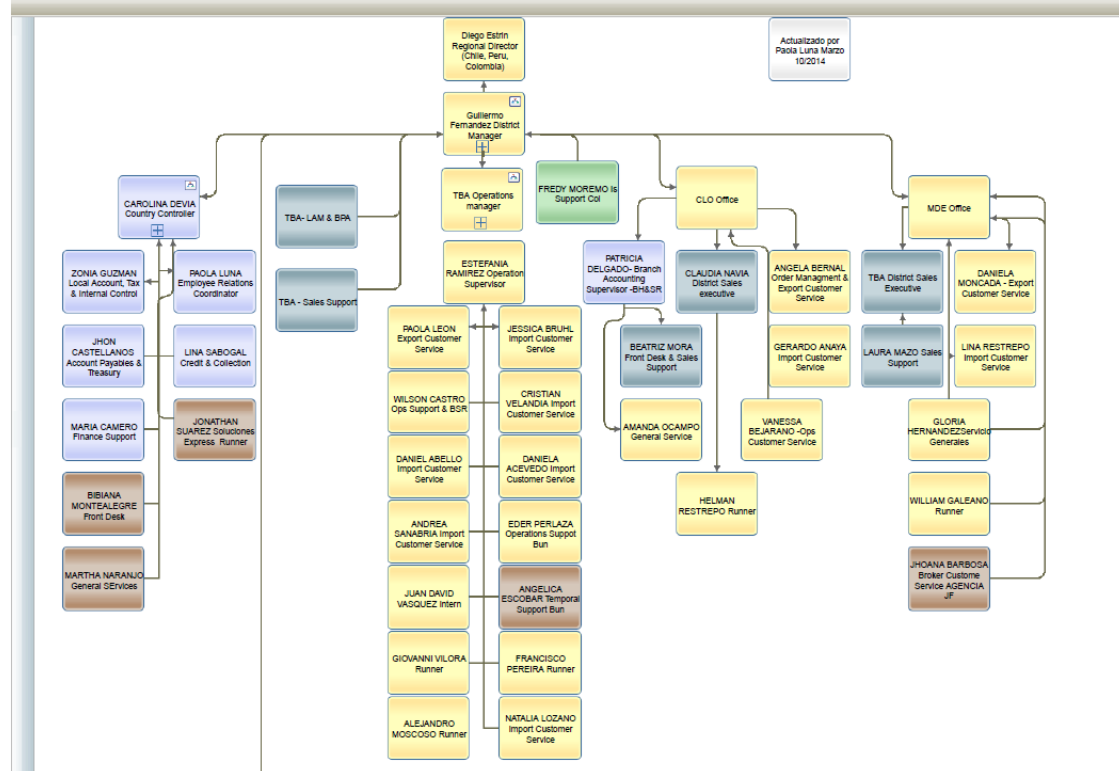


Figura 1. Organigrama

### **2.1.6. Aspectos económicos.**

Expeditors es una compañía Fortune 500 y emplea a más de 13.000 profesionales capacitados en una red global de más de 250 sucursales en seis continentes, Ser una organización no basada en activos les permite una flexibilidad considerable al administrar las cadenas de suministro de sus clientes, también Gracias a sus relaciones con proveedores locales y con compañías aéreas y marítimas internacionales asociadas, le pueden proporcionar a sus clientes las mejores opciones de itinerarios y precios.

## **2.2. Portafolio de productos y servicios**

### **2.2.1. Soluciones para la cadena de suministro**

Expeditors se especializa en proporcionar soluciones de logística flexibles que se inician en la etapa de planificación, y recorren todo el proceso hasta la entrega de sus productos. Nuestra gama de servicios flexible e integral cuenta con el respaldo de tecnología informática de vanguardia para proporcionar visibilidad de alto nivel en toda la cadena de suministro.

### **2.2.2. Planificación**

La planificación es necesaria para ayudar al equipo a optimizar la planificación de su cadena de suministro, con acceso a una base de conocimientos expertos sobre la industria de logística que puede contribuir al cumplimiento de la legislación aduanera, los controles de restricción de exportaciones, la gestión de riesgos y la coordinación de pedidos en toda su empresa.

### **2.2.3. Aprovisionamiento y ejecución**

Expeditors brinda su experiencia organizando las variables de selección de proveedores, creando reservas online y preparando la documentación necesaria para acelerar el inicio del ciclo de envío. Se tiene la capacidad de consolidar la carga y gestionar sus pedidos en cada paso del proceso.

#### **2.2.4. Reserva y circulación**

Sirve como de guía y proporciona la visibilidad y el acceso a información detallada, incluido el despacho aduanero y de la carga. Despachar los productos en la aduana y hacer la transición entre diferentes modos de transporte requiere confianza en su proveedor de logística independiente.

#### **2.2.5. Entrega**

Expeditors ofrece opciones de entrega flexibles y cuenta con los recursos necesarios para gestionar la preparación de pedidos y la gestión de repuestos en destino, en previsión de las fluctuaciones en la demanda. Se proporciona imágenes y visibilidad de los documentos, garantizar un despacho simplificado y le permitir analizar los datos en su ciclo de cadena de suministro.

#### **2.2.6. Transporte**

Seleccionar la opción de transporte más eficiente y rentable puede ser complejo, creando soluciones flexibles y que den lugar al servicio más fiable y versátil del sector.

Por ser un proveedor de logística global no basado en activos, Expeditors se asocia con empresas clave de transporte por aire, mar y tierra para ofrecer soluciones de transporte global adaptables e integradas. Estas asociaciones permiten aprovechar mejor la asignación de espacios y la determinación de precios, y tienen la capacidad de ofrecer opciones de transporte y carga más consistentes.

Además, ofrecemos soluciones de transporte multimodal, como Marítimo+Aéreo y Aéreo+Marítimo, para una mayor flexibilidad tanto en tiempos como en precios. Para envíos urgentes o especiales, contamos con opciones de logística adaptables para que su carga se mantenga visible y siga circulando por su cadena de suministro.

A fin de respaldar mejor sus necesidades de logística en permanente cambio, estamos actualizando continuamente nuestros servicios de transporte con el desarrollo de soluciones de valor añadido adaptables, tales como: programas de capacidad, entrega directa, servicios con plazos definidos, tránsito directo (*cross dock*), control de temperatura, prendas colgadas, chárteres y servicios de proyectos de carga (*project cargo*).

Para obtener más información sobre cómo podemos respaldar sus necesidades de transporte internacional, comuníquese con su representante local de Expeditors.

**a) Aire**

Como agentes de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) para todas las principales aerolíneas, se proporciona un paquete completo de soluciones de logística aérea, es así como se concentra en el tránsito rápido y la comunicación constante, combinados con la capacidad de aprovechar oportunidades para ahorrar costes, tales como la consolidación y las opciones intermodales.

**b) Mar**

Como Intermediario de Transporte Marítimo con licencia y Transportista Marítimo No Operador de Naves de categoría mundial, ofrece una gama completa de servicios de carga marítima, incluidos el despacho de carga marítima y la consolidación, así como la gestión de contenedores de carga parcial (LCL) o completa (FCL).

**c) Transporte continental**

Se presta servicios intercontinentales de cadena de suministro de valor añadido en todo el mundo. Ya sea por medio de transporte aéreo o terrestre dentro de un país, así como a través del servicio terrestre transfronterizo, proporcionando soluciones basadas en conocimientos para que su inventario siga circulando hasta llegar a su destino final.

### **2.2.7. Aduanas y conformidad**

Expeditors aplica planteamientos innovadores con respecto a los programas aduaneros globales, consiste en determinar cuál es la mejor manera de añadir más valor a sus procesos. Se examina su "corriente de valor" aduanero, que incluye cumplimiento normativo, despacho de mercancías y análisis, como una forma eficaz de administrar los costes. Se lleva a cabo los tres elementos de un proceso aduanero sólido: estricto cumplimiento de las reglamentaciones, sincronización fiable del despacho aduanero de mercancías y datos valiosos y concluyentes.

### **2.2.8. Distribución**

La distribución y el almacenamiento son una parte fundamental de su cadena de suministro, y se proporciona una gama completa de servicios en toda la red global. Las capacidades de distribución ofrecen la mejor gestión de inventarios y preparación de

pedidos, que permiten soluciones de logística global integradas y una completa gestión de la cadena de suministro.

Con un sistema global unificado, la tecnología informática de vanguardia aporta notificaciones y visibilidad en tiempo real al inventario de las empresas. Esta conectividad permite tiempos de respuesta rápidos para iniciar nuevos servicios de distribución en cualquier sección, donde quiera que sus necesidades comerciales o fiscales se cubran mejor.

Los equipos de gestión profesional ofrecen conocimientos expertos locales y multidisciplinarios, lo cual permite gestionar los requisitos de distribución más complejos y especializados.

Además de la gestión tradicional de centros de distribución, se proporciona una gama completa de programas para satisfacer sus necesidades específicas, entre los que se incluyen distribución en origen, inventario gestionado por el proveedor, programas de preparación de pedidos y devoluciones, así como servicios a nivel de pedido, como la recogida y preparación de cajas interiores y la creación de kits de envío.

### **1. Gestión de pedidos**

Expeditors está para contribuir al desarrollo de los pedidos a través de su cadena de suministro, con una atención minuciosa a los detalles. Es la gestión de esos detalles lo que permite la mejora continua de su cadena de suministro.

La división de Gestión de pedidos respalda las necesidades internacionales de aprovisionamiento, transporte, aduana y distribución, añadiendo visibilidad a nivel de pedido y de producto. Además, se proporciona servicios críticos en origen, tales como gestión de cargas y proveedores, notificación de excepciones, opciones de transporte flexibles y gestión documental.

La medición del rendimiento de los proveedores de servicios, la optimización de la carga y otras cuestiones específicas del producto resulta fundamental para lograr una mejora continua de su cadena de suministro.

En definitiva, el proceso integral garantiza que se tenga la cantidad correcta del producto correcto, en el lugar correcto y a la hora correcta, al mismo tiempo que reduce al mínimo los costes totales.

Para obtener información adicional acerca de cómo Expeditors Order Management (Gestión de pedidos de Expeditors) puede respaldar la cadena de suministro.

## 2. Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es una parte fundamental del proceso de cadena de suministro global y en expeditors se le ayuda a aumentar y mejorar los conocimientos generales y la estrategia en relación con el riesgo en la cadena de suministro.

- Experiencia en reclamaciones de cargas globales: El equipo profesional de expeditors de reclamaciones es uno de los mayores departamentos de reclamaciones de Norteamérica dedicados exclusivamente a la carga. Para ayudarlo a elegir la cobertura correcta, el equipo realiza un análisis y una investigación exhaustivos de sus procesos y cadena de suministro.
- Seguridad global: En Expeditors la seguridad no es un producto o un servicio independiente, sino que está presente de forma intrínseca en todo lo que se hace. Los sistemas, procesos y planteamiento sistemático garantizan que su carga se mueva por la red global de manera segura.

## 3. Aspectos del mercado que atiende

Para mantener una calidad y un servicio al cliente uniforme de un mercado global, Expeditors tiene sedes regionales ubicadas en Londres, São Paulo, Beirut y Shanghái.

En Expeditors, tanto los profesionales como los procesos galardonados y los sistemas unificados en todo el mundo garantizan que siempre estén a la altura de la promesa: *"You'd be surprised how far we'll go for you."* (Le sorprendería saber hasta dónde estamos dispuestos a llegar por usted).

Sus clientes en Colombia también son de carácter global como por ejemplo: Oracle, Google, Zrii, Samsung.

### **3. Cargo y funciones (procesos, procedimientos ejecutados y herramientas utilizadas).**

#### **3.1. Cargo: Operations Support**

#### **3.2. Funciones:**

##### **3.2.1. Confirmación de arribos y traslados de carga aérea.**

1. seguimiento en las páginas de rastreo de las aerolíneas, cuando no se consigue información eficiente y confiable, se complementa a través del sistema telefónico. En todo caso lo que se busca es tener la certeza del día y hora de llega de la carga al aeropuerto el dorado.
2. Traslados de mercancías a depósitos aduaneros y zonas francas. Monitoreo con la aerolínea para establecer el número de la planilla de envío desde el aeropuerto el dorado al depósito aduanero donde se almacenan las mercancías para que posteriormente el importador o el agente de aduana consulten los inventarios en ese depósito.
3. Validación con el depósito aduanero de la planilla de recepción para confirmar el estado y condiciones de las mercancías ingresadas y confirmar si existe acta de inconsistencias elaborada por el depósito e informada a la DIAN.

##### **3.2.2. Elaborar y coordinar las rutas de entregas locales para la distribución de mercancías nacionalizadas en los puntos indicados por los clientes. Establecer las necesidades de vehículos a utilizar, capacidad de acuerdo a las características peso y volumen de la carga.**

1. correo de notificación a la empresa de transportes para obtener el vehículo necesario en el despacho.
2. confirmar a la agencia de aduanas los datos del vehículo para realizar la recolección de la mercancía en el depósito aduanero.
3. recibir los cumplidos de entrega en cada punto por parte del transportador para cerrar la ruta en operación.

### **3.2.3. Revisión de cuentas de proveedores de transporte para contabilización y pago de servicio de distribución.**

1. Recibir la factura de servicio por cada proveedor, validar la información y las tarifas convenidas y a los requerimientos de transportador según correo de solicitud del servicio.
2. Registro en el control de facturas para contabilización, causación y pago a proveedores en contabilidad.
3. Mantener informado al cliente en línea, sobre las entregas en tiempo real.

### **3.2.4. Organización y envío de cumplidos**

1. cuadro control Oracle, como acuse de recibos
2. revisión de las guías que se están cobrando a expeditors
3. revisión de facturas de los proveedores
4. facturación de servicio de logística

### **3.2.5. Emitir la facturación sobre los despachos realizados por día teniendo en cuenta el volumen de destinos este proceso comprende que por parte de la bodega nos llega una relación de la guía que ha sido entregada y firmada por el cliente para poder facturarla a zrii.**

1. Ordenar los despachos por orden de guía para liquidar el peso y aplicar tarifas del servicio de acuerdo a la hoja excell que relaciona el ordenamiento.
2. Radicar en contabilidad la factura que expide la bodega por el servicio de almacenamiento de los productos que ingresaron en lapsos quincenales sobre unidades de empaque, cajas y pallets.

### **3.2.6. Remisión de documentos de importación a los clientes**

1. Expeditors lleva como control de sus clientes los documentos de cada proceso de importación y exportación, en este caso lo que son: las guías aéreas o marítimas, las declaraciones importación y andinas de valor, los mandatos y poderes, las pólizas y certificaciones de seguro y la factura comercial, todos los documentos deben estar indexados es decir escaneados en el sistema de expeditors para que en el momento en que cada customer factura sepa que se debe cobrar a su cliente.

2. Organizar en una carpeta todos los documentos que se llevaron a cabo en el proceso de importación o exportación y de esta manera enviárselo al cliente para dar a conocer que se necesitó y por ende se le va a cobrar.

### **3.2.7. Cotización a nuevos proveedores**

1. Realizar cotizaciones de servicios a la carga para distribución y paquetero a través de llamadas telefónicas y envío de correos buscando mejores servicios logísticos a bajos precios dentro de un mercado de libre competencia.

## 4. Marco referencial

### 4.1. Marco conceptual

#### 4.1.1. ¿Qué es el comercio internacional?

Se define como **comercio internacional** o mundial, al intercambio de bienes, productos y servicios entre dos o más países o regiones económicas.

Las economías que participan del comercio exterior se denominan *economías abiertas*. Este proceso de apertura externa se inició fundamentalmente en la segunda mitad del siglo XX, y de forma espectacular en la década de 1990. (Smith; 1776).

#### 4.1.2. ¿Qué es el libre comercio?

Libre Comercio es un concepto económico, referente a la venta de productos entre países, libre de aranceles y de cualquier forma de barreras comerciales. El libre comercio supone la eliminación de barreras artificiales (reglamentos gubernamentales) al comercio entre individuos y empresas de diferentes países.

La aparición del comercio internacional implica una serie de eventos para cumplir con el proceso de llevar un producto o servicio desde un punto A hasta un punto B, entre estas herramientas se hace fundamental la logística internacional de mercancías. (Ricardo; 1776).

#### 4.1.3. ¿Qué es la logística?

Cuando se trata de Logística internacional se hace referencia al conjunto de actividades asociadas, cuyo objetivo es el flujo de información y materiales a nivel mundial, que inicia con el abastecimiento de materia prima en determinado país, para finalizar con la entrega del producto final al consumidor en el país de destino.

Los elementos que conforman la logística a nivel mundial son: servicios, necesidades, planeación, procesos como etiquetado, transporte, almacenaje, maniobras, empaquetado, desaduana miento y actos diversos que incrementan el servicio al cliente. (Mc Graw Hill, 2004, p. 282).

#### 4.1.4. Que es la cadena de suministro?

Una **cadena de suministro** está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción de la solicitud de un cliente. La cadena de

suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes. Dentro de cada organización, como la del fabricante, abarca todas las funciones que participan en la recepción y el cumplimiento de una petición del cliente. Estas funciones incluyen, pero no están limitadas al desarrollo de nuevos productos, la mercadotecnia, las operaciones, la distribución, las finanzas y el servicio al cliente. (Thomson, 2002)

#### **4.1.5. Transporte aéreo**

El transporte aéreo o transporte por avión es el servicio de trasladar de un lugar a otro, pasajeros o cargamento, mediante la utilización de aeronaves, con fin lucrativo. El transporte aéreo tiene siempre fines comerciales, y sus tarifas para carga son a escala es decir progresivas según el peso de la mercancía.

Este transporte supone una gran cantidad de intercambio de bienes a nivel mundial. En Colombia la empresa expeditors de Colombia LTDA realiza operaciones de transporte aéreo en condición de agente de carga internacional.

Las operaciones que se realizan son avisos de arribos de las mercancías, los traslados, confirmación de entregas, facturación para origen y de esta manera establecer el costo final al cliente. (Mc Graw Hill, 2004, p. 362).

#### **4.1.6. Indicadores logísticos**

Los **Indicadores de Desempeño Logístico** son medidas de rendimiento cuantificables aplicados a la gestión logística que permiten evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso de recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y flujos de información entre las partes de la cadena logística. Es indispensable que toda empresa desarrolle habilidades alrededor del manejo de los indicadores de gestión logística, con el fin de poder utilizar la información resultante de manera oportuna (tomar decisiones).

Como medida de los estándares de calidad de la empresa algunos indicadores son:

1. Numero de entregas de productos a tiempo
2. Porcentaje de personas que cumple con el tiempo de training obligatorio mensualmente.

3. Porcentaje del total de documentos por operación indexados en el sistema expeditors. (Geoffrey, 2007).

## **4.2. Marco legal**

### **4.2.1. Normatividad del comercio**

El dinamismo del comercio internacional a escala global, hace necesario la aparición de un marco normativo por parte de los países vinculados en el comercio de bienes y servicios. Cuando los países suscriben tratados comerciales estas normas se suponen de carácter transnacional. En Colombia encontramos la ley marco de comercio exterior. (Diario oficial, 1991).

### **4.2.2. Ley 7 de 1991**

Por la cual se dictan normas generales a las cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular el comercio exterior del país, se crea el Ministerio de Comercio Exterior, se determina la composición y funciones del Consejo Superior de Comercio Exterior, se crean el Banco de Comercio Exterior y el Fondo de Modernización Económica, se confieren unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones. (Diario oficial, 1991).

### **4.2.3. Nuevo estatuto aduanero colombiano**

Decreto que se aplica en la totalidad del territorio aduanero nacional y regula las relaciones jurídicas que se establecen entre la administración aduanera y quienes intervienen en el ingreso, permanencia, traslado y salida de las mercancías, al y desde el territorio aduanero nacional, con sujeción a la Constitución, la Ley y demás normas que las complementen, sustituyan o reglamenten. (Dian, 1991)

## **4. Resultados**

### **5.1 Aportes (del estudiante a la empresa como valor agregado, y de la empresa a la formación profesional del practicante).**

#### **5.1.1. Aporte del estudiante**

Mediante la evaluación de los costos de los proveedores de la empresa se logró visualizar que se pueden minimizar los costos de transporte nacional en el caso de entregas pequeñas de paquetes o mercancía, y de entrega a lugares cercanos del centro del país que es donde la empresa tiene su centro de operaciones.

Implementar a nuevos proveedores teniendo en cuenta que la no evaluación de nuevas alternativas estaba llevando al único proveedor de la empresa en las operaciones de gran tamaño a no innovar en su servicio y promover nuevas alternativas y soluciones, por tanto se notó que poco a poco se fue cotizando el servicio con otra empresa para tomar como solución en las entregas grandes otro proveedor.

Algunos proveedores de la empresa no coincidían en el valor de la cotización con la factura final de cobro a la empresa con lo cual se incurría en costos innecesarios y servicios no solicitados, de esta manera se pudo hacer el llamado de atención a los proveedores para que las facturas y las cotizaciones coincidieran y también las que estaban mal cobradas a la empresa se realizara la respectiva devolución o saldo a favor (nota crédito).

#### **5.1.2. Aporte de la empresa**

En primer lugar afianzar mis conocimientos en distribución internacional de mercancías, en cuanto a operaciones de importaciones aéreas de mercancías.

Aporte del manejo de una operación real mediante un sistema integrado de gestión en idioma inglés por lo cual se debe realizar todos los manejos de la empresa en este idioma como los son los correos, el sistema, los documentos, pedidos especiales a proveedores, training y visitas de otras personas de otros lugares del mundo así mismo se afianzan experiencia en este tipo de operaciones.

Experiencia como customer debido a que durante mi práctica me dieron la oportunidad de realizar un trabajo que es desarrollado como tal por un profesional especializado y con experiencia de las labores de un customer.

Capacitación de la empresa mensual debido a que tienen un sistema de training con docente personalizado para el recurso humano de la compañía lo cual nos ofrece amplia experiencia en diferentes campos de la distribución internacional de mercancías.

## **5. Conclusiones**

La práctica permite que tanto la empresa como el estudiante abra un espacio de trabajo y compromiso para realizar las actividades que le corresponden, es decir que de esta manera dependerá el trabajo del estudiante para abrir una oportunidad tanto en el convenio como los aportes de la empresa, y como valor agregado una oportunidad laboral

La práctica es una opción de grado, que a diferencia de otras opciones llevamos nuestros conocimientos a la realidad y aplicamos lo que la universidad nos ha instruido, pues dependerá de nosotros realizar un trabajo en la compañía y realizar aportes para abrimos una oportunidad.

## **6. Recomendaciones**

Expeditors es una compañía global con 10 años de experiencia aca en Colombia, por lo tanto tiene un equipo de trabajo dedicado a lo que hace, por tanto necesitaría más personas por ser una compañía grande en lo que hace.

La empresa está buscando una nueva oficina pues es un proyecto debido a que está creciendo y deberá abrir vacantes.

### **Bibliografía**

Expeditors. (2010, 15,08). Our services. Recuperado 15 de marzo de 2015, de <http://www.expeditors.com/>

Revista logística. (2007, 14, 02). Cadena de suministro. Recuperado el 17 de marzo de 2015, de [www.revistalogistica.com](http://www.revistalogistica.com)

Legiscomex. (2012, 10, 09). Normatividad del comercio exterior. Recuperado el 17 de marzo de 2015, de [www.legiscomex.com](http://www.legiscomex.com)