

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – PANALPINA
ENERGY AND PROJECTS SOLUTIONS

DIANA PAOLA CORREA ORTIZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2016

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL - PANALPINA
ENERGY AND PROJECTS SOLUTIONS

DIANA PAOLA CORREA ORTIZ

Informe final de practica presentado como requisito para optar al título de profesional en
Negocios Internacionales

Asesor

JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR
Profesional en Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2016

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LOPEZ SALAMANCA, O.P

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P

Vicerrector Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBON

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR

Director Trabajo de Grado

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES

Jurado

Villavicencio, Octubre de 2016

Agradecimientos

Primero agradecerle a Dios por darme la vida y permitirme acabar mis materias con buenas notas, poder terminar mis prácticas.

Segundo agradecerle a mis padres, hermanos y familiares que hicieron de esta profesional una gran persona, que me apoyaron cada día de mis semestres, que con esfuerzos, lágrimas y sacrificios sacamos la carrera adelante porque este logro no es solo mío si no de todas las personas que hicieron parte de este proceso y que de alguna u otra manera me apoyaron.

Tercero agradecerle a la vida porque en estos cinco años conocí compañeros que algunas se volvieron amigas y hermanas donde nos apoyamos unas a las otras cuando más nos necesitamos y pudimos terminar este proceso que con esfuerzos todas empezamos.

Cuarto agradecerle a PANALPINA empresa donde realicé mis prácticas, pero sobre todo gracias a mis compañeros del departamento de Energy Solutions ya que fue con las personas que conviví seis meses y son personas que se vuelven parte de tu vida, que te enseñan te apoyan y están contigo para comprenderte.

MUCHAS GRACIAS A TODOS.

Contenido

Pág.

Resumen.....	8
Introducción	10
1. Panalpina	11
1.1. Logo y slogan	11
1.2. Misión.....	11
1.3. Visión	11
1.4. Reseña histórica de Panalpina	12
1.5. Carácter de la empresa	13
1.6. Razón Social.....	14
1.7. Productos y Soluciones	14
1.8. Energy and Project Solutions	14
1.9. Organigrama.....	16
2. Justificación	17
3. Información Personal.....	18
4. Manual de funciones.....	19
4.1. Facturación	19
4.2. Alistamiento de Facturas	20
4.3. Confirmación de Arribo	20
4.4. Organización de Documentos	21
4.5. Control en DFM	21
4.6. Cotización.....	22
4.7. Seguimiento.....	22
Conclusiones	23
Referencias bibliográficas.....	24

Tabla de ilustración

	Pág.
ILUSTRACIÓN 1 LOGO DE PANALPINA.	11
ILUSTRACIÓN 2. ORGANIGRAMA DE LA COMPAÑIA	16

Resumen

Las Prácticas empresariales me parecen la opción de grado la más adecuada para optar ya que se aprende la diferencia de la teoría a la práctica, cuentas con experiencia y aprendes demasiado, convives con personas a las que te adaptas y empiezas a recibir órdenes, a ser una persona perfeccionista y más responsable, cumplir con un horario y a entregar tu trabajo a tiempo.

En la universidad nos enseñan la teoría, pero en ocasiones los docentes dicen que la teoría de la práctica es totalmente diferente en algunas ocasiones y si, si es verdad cuando llegamos a trabajar, el mercado laboral es totalmente diferente y te das cuenta como se manejan los negocios, como debes atraer a tus clientes, como debes mantenerlos fidelizados a tu empresa, que ofertas proponer, hasta que precio puedes ofrecer y cuanto serán tus ganancias, esto son algunas de las cosas que aprendí en mis prácticas empresariales en Panalpina por lo que, en los seis meses de practica me ubicaron en la división de Energy and Project Solutions donde realice procesos administrativos y operativos como lo fueron ayudar con la facturación, las Solicitudes a las agencias de aduanas aliadas de Panalpina y nuestros clientes (Almaviva, Roldan), archivo, cotizaciones, etc. Estos procesos me ayudaron a trabajar bajo presión, a realizar las operaciones y procesos con mayor rapidez y hacer eficiente, trabajar en equipo, tener un alto sentido de responsabilidad, escucha efectiva, ser minuciosa, organizada y dedicada.

Palabras claves: Funciones, Operaciones, Logística Internacional, Panalpina, Servicios, Transportes.

Abstract

The international business are a competitive career on the labor market since it is a career that has several areas to be recovered, but especially because the country is stimulating the domestic market in order that they realice exports and this way to stand out on the international market. As the business advancethe country it is necessary more qualified and suitable personnel to develop these processes and that the regional markets position national and internationally.

A company not only must in clude the administrative area, juridicall yorlegally, but also it mustin volve the logistics in order that this company is competitive and successful.

Later, Panalpina's brief description will do an important multinational to it self in Colombia in logistic services and of international transport, a company that goes more tan fifty years in the country contributing his services and satisfying the needs of the national and international clients, also one will speak about the services and function sthat there are realized the company and the functions realized by the medical instructor in this company.

Key words: Functions, Operations, International Logistics, Panalpina, Services, Transport.

Introducción

Los negocios internacionales son una carrera competitiva en el mercado laboral ya que es una carrera que tiene varios ámbitos para ser desempeñada, pero sobre todo porque el país está incentivando el mercado nacional para que realicen exportaciones y así sobresalir en el mercado internacional. A medida que los negocios avanzan el país necesita más personal capacitado y apto para desarrollar estos procesos y que los mercados regionales se posicionen a nivel nacional e internacional.

Una empresa no solo debe abarcar el área administrativa, jurídico o legal, sino que también debe involucrar la logística para que su empresa sea competitiva y exitosa.

A continuación, se hará una breve descripción de Panalpina una multinacional importante en Colombia en servicios logísticos y de transporte internacional, una empresa que lleva más de cincuenta años en el país aportando sus servicios y satisfaciendo las necesidades de los clientes nacionales e internacionales, también se hablará de los servicios y funciones que se realiza la empresa y las funciones realizadas por el practicante en esta compañía.

1. Panalpina

1.1. Logo y slogan

Ilustración 1 Logo de Panalpina.



Fuente: <http://www.panalpina.com/www/global/en/home.html>

El Imago tipo de la empresa está conformado por el nombre de esta y por la imagen que es conocida como MAGIC BLUE, que representa los seis medios de transporte que maneja Panalpina en los 6 continentes. (Perez Miryam, 2016)

1.2. Misión

Utilizamos nuestra presencia internacional y nuestra experiencia en carga aérea y marítima para aumentar junto con nuestros clientes el valor añadido a lo largo de la cadena de suministro y desarrollar soluciones inteligentes y eficientes de logística de extremo a extremo. (Panalpina Group, 2015)

1.3. Visión

Queremos ser la mayor parte de proveedor global de expedición de carga y soluciones de logística - un compañero confiado en, valorado y respetado (Panalpina Group, 2015)

1.4. Reseña histórica de Panalpina

Los principios de la historia de Panalpina estrechamente son unidos con el embarque de Rin. En 1935, las actividades de negocio de entonces casa matriz cambiadas satisfactoriamente en el sector de expedición después de la entrada en funciones de Hans im Obersteg, un promotor conocido cuyas raíces vuelven hasta 1834. Los años 1940 vieron remotas empresas asumidas y nuevas instaladas en Europa y los Estados Unidos, marcando el inicio de una red transatlántica de ramas. La empresa se hizo independiente como "Alpina" en 1954 y fue renombrada en 1960 a "Panalpina". El emblema nuevo y asombroso simbolizó la identidad uniforme global del grupo. Entonces, el nombre significó "la conquista" de Alpes por servicios de transporte que unen Europa del norte y del sur; hoy esto significa el Grupo de Panalpina operaciones globales que atraviesan seis continentes.

En los años 1950 y años 1960, la empresa atestiguó el crecimiento rápido, estableciendo numerosas y nuevas ramas en Norteamérica y más tarde en América Latina, África, Asia y Australia. Durante los años de 1970, Panalpina aumento el volúmente transporte aéreo a los EE.UU.. El Agente de bolsa de Mar y de Aire AG fue fundado, poniendo la piedra angular de lo que es todavía hoy una estrategia acertada de consecución centralizada y dirección de transporte aéreo global y la capacidad de flete marítimo. El negocio del aceite en Nigeria también le dio un empujón a Panalpina durante este período. Después de la entrada en funciones de J.P basado en Houston, el GrupoHarle a finales de los años de 1970 comenzó a aumentar sus actividades en este segmento. Esto es ahora el líder de mercado incontestado mundial en la cadena de suministro de industria del petróleo y el gas.

En 1969, Ernst Goehner la Fundación, que había sido instalada por uno de los empresarios principales de Suiza de los años 1950 y los años 60, adquirió el 40 % del capital social de Panalpina. Gradualmente añadiendo a esta estaca durante los años 1980, se hizo el accionista exclusivo de la empresa.

Durante los años 1980 y los años 1990, Panalpina más lejos reforzó su posición en segmentos específicos. Entre otras cosas, esto lanzó el transporte aéreo combinado y operaciones de flete

marítimo entre el Extremo Oriente y Europa, África, Oceanía y India, e inició servicios de transporte aéreo previstos entre Luxemburgo y los Estados Unidos, Sudáfrica y Brasil. En el 2004, el compromiso acertado a largo plazo de Panalpina de fletar servicios y de la aparición mercados lejos Orientales cosechó una recompensa apropiada: China concedió la empresa una licencia de "A" codiciada, permitiéndolo desarrollar su propia organización operacional en este mercado prometedor. En el mismo año, el Grupo consolidó su liderazgo de mercado en el negocio del aceite y de gas por asumiendo la firma escocesa Grampian Internacional, y reforzó su posición en Asia por comprando a Corea del Sur - Promotores de Aero-Mar basados Internacionales.

En 2005, Panalpina reforzó su posición de mercado principal en la industria del petróleo y el gas adquiriendo los Servicios de Yacimiento petrolífero de proveedor de logística basados en Singapur Janco y el noruego En el ultramar el Embarque del Grupo. Desde el 22 de septiembre de 2005, Panalpina ha sido catalogado en el SEIS Cambio suizo y hoy en día, Panalpina opera una red de cerca de 500 oficinas con sus propias sucursales en los seis continentes en más de 80 países y emplea a más de 16.000 personas en todo el mundo. (Panalpina Group, 2015)

1.5. Carácter de la empresa

El mundo del transporte y la logística es complejo y puede estar lleno de obstáculos invisibles. Para navegar con éxito en todo esto requiere la capacidad para hacer frente a cada nuevo reto con ideas frescas, aplicando creatividad, experiencia y conocimientos. El aceptar estos retos de nuevas maneras, es precisamente lo que el equipo de Panalpina hace todos los días, en todas partes del mundo. Esto debido a la pasión para encontrar formas mejores y más inteligentes de hacer las cosas, que a su vez es la fuerza impulsora detrás de nuestro negocio. Se necesita mucha pasión para transformar ideas en soluciones efectivas y aún más para convertir aquellas en los productos y servicios que contribuyen a su éxito. Es esta pasión por las soluciones lo que nos hace una de las empresas de logística más importantes del mundo. Ya sea que su empresa es una multinacional o una empresa más pequeña que provee a los mercados internacionales, nuestro servicio de atención al cliente de Panalpina entiende sus necesidades y está decidido a hacer lo que parecía imposible llegar a ser posible. (Hug, 2010)

1.6. Razón Social

PANALPINA S.A

1.7. Productos y Soluciones

Los principales sectores en los que se desarrolla panalpina son: Air Freight, Ocean Freight, Logistics Services, Energy and Project Solutions, Supply Chain Solutions, Road and Rail Services, Security, Business Implementation, Online Tools.

Panalpina enfoca en once industrias principales para proporcionar la experiencia de industria, soluciones hechas a medida y valor que añade soluciones de encontrar sus necesidades hoy y en el futuro.

Automotive, Chemicals, Consumer and Retail, Energy, Fashion, Healthcare, Hi-Tech, Manufacturing, Telecom, Perishables, Brochures.

Las industrias de equipos verticales combinan los productos y servicios de nuestra cartera de Transporte Aéreo, Flete Marítimo, Servicio de Logística u ofrecimientos de servicio de la cadena de suministro para crear soluciones que responden a sus necesidades particulares. Estos pueden recorrer de la excelencia de la expedición de carga de Panalpina del derecho de productos el camino por al diseño y la realización un de un lado al otro, la solución de cadena de suministro integrada. (Panalpina Group, 2015)

1.8. Energy and Project Solutions

La fabricación del comandante mueve Nuestro servicio especializado para la energía y la capital proyecta el sector ya que este tiene la escala, la anchura y la capacidad de emparejar la ambición de los proyectos de nuestros clientes. El conocimiento que usted necesita la Energía y proyectos de capital son los esfuerzos principales.

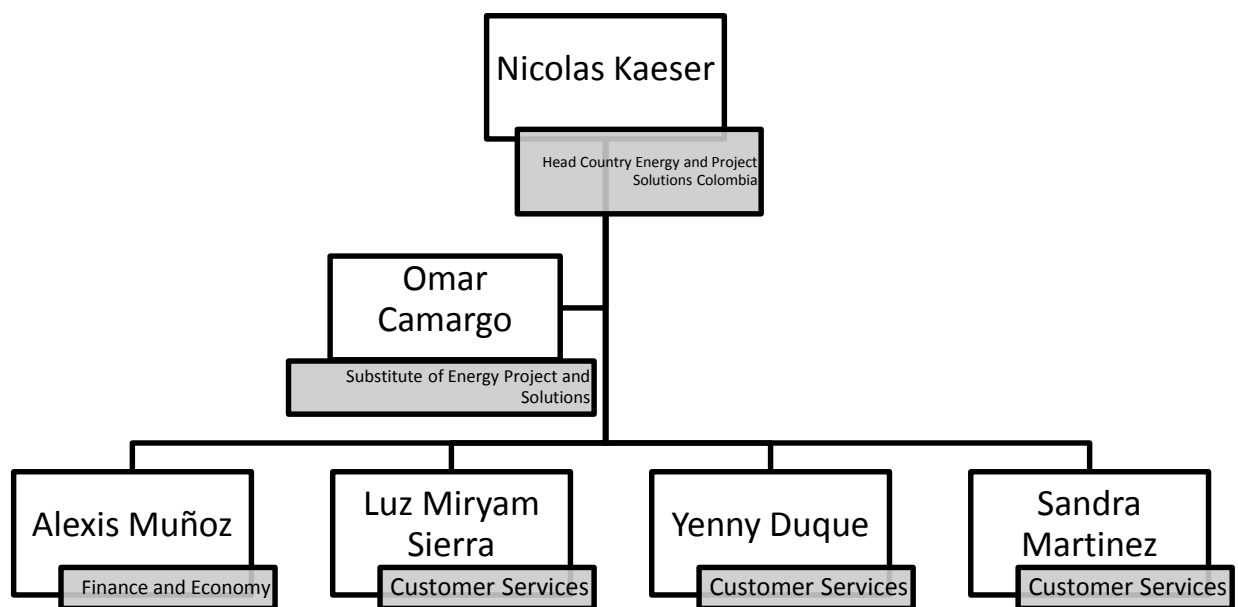
Somos un departamento que cuenta con la infraestructura para tratar los proyectos líderes, proyectos mundiales y proyectos grandes, donde la mayoría de estos proyectos se encuentran en la industria del petróleo y el gas, pero también en la minería, industrial, productos petroquímicos y el sector de energías renovables. Con nuestro conocimiento, experiencia y la fuerza global de profesionales expertos, somos capaces de trabajar una solución de transporte para cualquier movimiento pesado o de gran tamaño.

Nosotros apalancamiento sobre nuestra red extensa global y equipo de aproximadamente 2,000 profesionales en 50 países para conseguir los recursos derechos y personal en lugar para tomar cualquier proyecto. Nuestro equipo incluye a ingenieros de levantamiento pesado y expertos en el cumplimiento regulatorio, la planificación, la ejecución y la supervisión. Estos profesionales pueden manejar cada aspecto de transporte multimodal para crear soluciones hechas a medida, de punta a punta - aún en los sitios más remotos sobre la Tierra.

La energía y Soluciones De proyecto proporcionan una variedad de servicios, apoyando a nuestros clientes en todas partes del ciclo de vida entero de sus proyectos. Estamos disponibles para ayudar de las etapas de planificación más tempranas, clientes de asistencia en ofertas de contrato y suministro al consejo detallado. También podemos tramitar instalaciones para de medida y transportes de levantamiento pesado y hacer cambios a la infraestructura existente como necesario. (Panalpina Group, 2015)

1.9. Organigrama

Ilustración 2. Organigrama de la Compañía



(Camargo Omar, 2016)

2. Justificación

PANALPINA S.A es una multinacional reconocida por su prestación de servicios logísticos y por tener un amplio portafolio de soluciones internacionales, me siento orgullosa de haber realizado la práctica empresarial en una multinacional como esta ya que el conocimiento adquirido fue grande y gratificante; el poder complementar el conocimiento adquirido en la academia y aprender más sobre la logística y la distribución física internacional.

PANALPINA es una empresa que innova en tecnología y está a la vanguardia, puesto que busca optimizar tiempos y ser eficientes, para así poder satisfacer las necesidades de sus clientes.

Siempre está buscando en darle un alto valor agregado a la cadena de suministros haciendo de estos su fuerte para así obtener clientes potenciales y nuevos mercados.

Estas funciones que se realizan en la empresa y que en algunas ocasiones son realizadas por el practicante hacen que este adquiera conocimientos aptos para obtener más aprendizaje tanto en su vida personal como en su vida profesional, haciendo de este una persona con un poco más de experiencia en su vida laboral.

3. Información Personal

Pasante

Diana Paola Correa Ortiz identificada con cedula de ciudadanía 1.122.135.551 de Acacias, estudiante de negocios internacionales, Código 215452.

Correo personal: dianita_9494@hotmail.com

EXTERNAL

BOG Oil& Gas

Diagonal 24C No. 96B - 65, Bogotá, D.C., Colombia

Phone: +57 (1) 4014226, Fax: +57 (1) 4151840

e-mail: Diana.correa@panalpina.com

JEFES DIRECTOS:

Nicolas Kaeser

Country Head Energy and Project Solutions Colombia

Projects and Oil & Gas

Diagonal 24C No. 96B-65

Phone: + 57 (1) 4 01 11 21

Mobile + 57 (310) 649 5915

e-mail: Nicolas.kaeser@panalpina.com

Omar Camargo

Operations & Administrative Supervisor, BOG Energy Solutions

Diagonal 24C No. 96B - 65, Bogotá, D.C., Colombia

Phone: +57 (1) 4011203, Fax: +57 (1) 4151840

Mobile: +57 (313) 435 5421

e-mail: Omar.Camargo@panalpina.com

4. Manual de funciones

A la hora de realizar la práctica empresarial fui ubicada inicialmente en el departamento de Energy Solutions donde su principal negocio o sus principales clientes eran empresas dedicadas al sector petrolero, pero, debido a los inconvenientes y a la caída del petróleo el departamento decidió abrir su portafolio de servicios y con cambio realizado internamente en la empresa el departamento cambio su nombre a Energy Project and Solutions donde realizaba las siguientes funciones.

4.1. Facturación

La facturación es un proceso administrativo e importante que se realizaba a diario, las facturas llegaban en el turno de la mañana, pero también en la tarde donde eran organizadas por los diferentes clientes.

Los principales clientes del departamento son las agencias aduaneras Roldan y Almaviva, este es representante de Baker Huges. Con cada cliente se tienen unos convenios y precios estipulados.

Cuando las facturas eran recibidas lo primero que se realizaba era abrir el sistema de la empresa que es conocido como FOS para ahí si realizar la apertura de DO que son los códigos de las facturas según la operación y el tráfico de cada una para proceder a realizar la facturación, en algunas ocasiones los customer services entregan pre liquidaciones de las facturas.

A la agencia de aduanas Roldan se le factura agencia miento aduanero donde se cobra: el Manejo y los Tramites según el tráfico, Impuestos de bienes y servicios, AIU con un IVA del 16%. También se factura el flete donde se cobra el peso, recargos, fletes, etc.

A la empresa Baker Huges se le cobra Agencia miento Aduanero y Flete en una sola factura. Después de realizar las facturas el sistema nos muestra cual es el Gross Profit de cada una de estas

para así tener conocimiento del proceso de facturación y cuanto es la rentabilidad que deja cada factura y para en el mes realizar un ajuste del Profit por cada cliente.

Los conocimientos aplicados en esta tarea son los financieros y administrativos ya que me enseñaron a realizar las obligaciones en orden y a proyectar las ganancias en cada negocio, observar y analizar la rentabilidad de un proceso para ver la viabilidad de la realización de este.

4.2. Alistamiento de Facturas

Luego de que las facturas ya estén realizadas y contabilizadas se deben organizar con sus respectivos soportes (certificado de origen, declaración de M Y X, RUT, documento de transporte, lista de empaque, cotizaciones, correos, factura comercial, etc) para las agencias de aduanas Roldan los soportes son enviados por medio magnético y los soportes de Baker son enviados con cada una de las facturas, estas son entregadas a los compañeros de comunicaciones sin antes ser relacionadas en un correo para tener el control de las facturas que salen y de las que llegan, luego son enviadas a cada empresa correspondiente para ser cobradas.

En una empresa los procesos administrativos son importantes puesto que el orden de las cosas hace que un proceso se realice o no, dependiendo de estos y la organización con la que se realizan se ven los resultados de una exportación o una importación.

4.3. Confirmación de Arribo

Cada cliente tiene una plataforma para enviar correos de arribo de la mercancía y por medio de la plataforma de Panalpina se puede hacer seguimiento y rastreo de los contenedores para estar informando a los clientes la hora de llegada a puerto, dependiendo de esto se envía el correo o lo recibimos para poder enviar los documentos necesarios para la reclamación de cada uno de los contenedores en puerto y que estos puedan llegar a su destino final. En la mayoría de ocasiones el correo es enviado 24 horas antes del arribo de la mercancía a destino ya que en muchas ocasiones

el tránsito pasa del tiempo límite y la mercancía no llega a la hora esperada para realizar la nacionalización de esta.

En esta tarea puse en práctica mis conocimientos logísticos ya que para realizar un proceso de exportación o importación debía aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad sobre distribución física internacional.

4.4. Organización de Documentos

Los documentos son cargados en una plataforma conocida como E-FILE donde queda la factura con todos los documentos soportes realizados de la operación con esto los clientes tienen un fácil acceso y un mayor seguimiento y control de la facturación; en los tiempos libres realizaba archivo donde se guardan en cajas las fotocopias de las facturas para que así Panalpina pueda tener un control y en caso de alguna reclamación y no se encuentre la papelería o no se encuentre en el sistema se pueda pedir soporte a Archivo y responder a los clientes.

4.5. Control en DFM

Por ser Panalpina una multinacional que factura muchos millones mensualmente deben rendir una declaración de impuestos ante la DIAN por lo que las facturas deben ser cargadas en un sistema llamado DFM donde a cada factura se le debe desplegar su valor real sin IVA para tener un mayor control y así saber cuánto es la ganancia por cada una de estas, estos soportes son exigidos por los clientes para ellos también poder hacer dicha declaración.

Cada empresa tiene un sistema diferente donde se debe aprender a trabajar en ellos para realizar las actividades de la manera más efectiva y ser un trabajador eficiente.

4.6. Cotización

El departamento tiene una oferta de precios según el peso, tamaño, dimensión, aerolínea y destino de los productos solicitados para las operaciones por lo que los clientes enviaban correos con esta información y así mismo se les reenviaba el correo con el precio máximo de la operación total o en algunas ocasiones se realizaba por plataformas dependiendo el cliente.

4.7. Seguimiento

Para poder tener clientes felices y satisfechos con los servicios ofrecidos por el departamento y la compañía, se les realiza un seguimiento cada vez que se termina una operación donde se realiza una encuesta de satisfacción con el servicio prestado.

En este proceso se pone en práctica el conocimiento de mercadeo y publicidad para ver qué tan satisfecho está el cliente con el servicio prestado y hasta dónde puede llegar Panalpina para ofrecer más ofertas y promociones en los precios.

Desempeñando estas tareas por simples que parecieran, aprendí y conocí más acerca de los procesos operativos de una exportación e importación desde la cotización hasta la entrega de la mercancía, en este departamento desempeñé más labores administrativas, pero de estas aprendí y puse en práctica algunos conocimientos de administración, matemáticas financieras, mercadeo, derecho aduanero. En la parte operativa puse en práctica conocimientos acerca de la logística internacional, distribución física internacional, economía, etc.

Conclusiones

En la universidad tenía una expectativa diferente del trabajo que iba a desempeñar ya que esta multinacional ofrece servicios de transporte logísticos donde cuenta con varios departamentos y se puede poner en práctica todo el conocimiento aprendido en la universidad, pero las tareas que realice en el departamento aunque en muchas ocasiones fueron administrativas me enseñaron que todo es un proceso, que hay que aprender a trabajar en equipo y bajo presión y que la constante capacitación es clave para obtener el éxito.

Por más simple que pueda parecer una tarea dentro de un proceso es clave para que los indicadores, objetivos, metas y propósitos que tiene cada persona, departamento o compañía se realicen de la manera más adecuada.

Durante mi práctica profesional aplique conocimientos adquiridos principalmente en materias como: Comercio internacional, legislación aduanera y tributaria, logística y distribución internacional, administración y procesos, contabilidad empresarial, acuerdos internacionales.

El día a día en Panalpina me enseñó a que todos los días en este campo se aprende algo nuevo y que el mercado es cambiante dependiendo del sector en el que uno decida desempeñarse. Perteneciendo a esta empresa entendí que el mundo de los negocios internacionales es muy rotativo.

Referencias bibliográficas

Camargo Omar. (2016). Organigrana. *Inducción*. Bogotá: Panalpina.

Hug, R. W. (2010). *Caracter de la empresa*. Obtenido de panalpina.com:
http://www.panalpina.com/www/global/en/home/AboutPanalpina/passion_for_solutions.html

Panalpina Group. (2015). *Historia*. Obtenido de panalpina.com:
<http://www.panalpina.com/www/global/en/home/AboutPanalpina/History.html>

Panalpina Group. (2015). *Plataforma Estrategica*. Obtenido de panalpina.com:
<http://www.panalpina.com/www/global/en/home/AboutPanalpina.html>

Panalpina Group. (2015). *Productos y Soluciones*. Obtenido de panalpina.com:
http://www.panalpina.com/www/global/en/home/products_solutions.html

Perez Miryam. (2016). *Inducción*. Bogotá: Panalpina.