

### **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 Final de la Práctica Empresarial en Cargex S.A.S

Paola Lizeth Muñoz Rojas

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Profesional en Negocios  
Internacionales

Tutor de práctica  
Jaime Velez

Universidad Santo Tomas  
Facultad de Negocios Internacionales  
Bucaramanga  
2014

**Tabla de Contenido**

	<b>Pag.</b>
Introducción	
1. Informe Final De La Práctica Empresarial	
1.1 Definición del Problema.....	12
1.2 Justificación.....	12
1.3 Objetivo.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivo específico.....	13
1.4 Perfil de la empresa.....	13
1.4.1 Visión.....	14
1.4.2 Misión.....	14
1.4.3 Políticas.....	15
1.4.4 Portafolio de servicios.....	15
1.4.5 Organigrama.....	16
1.5 Cargo y funciones.....	16
1.5.1 Cargo.....	16
1.5.2 Objetivo del cargo.....	16
1.5.3 Funciones asignadas.....	17
2. Marco referencia.....	24
2.1 Marco conceptual.....	24
2.1.1 Importaciones.....	24
2.1.2 Exportaciones.....	25
2.1.3 Incoterms.....	26
2.2 Marco normativo.....	29
3. Aportes.....	34
3.1 La universidad.....	34
3.2 La empresa.....	35
3.3 El practicante.....	37
4. Conclusiones y recomendaciones.....	39
Referencias	
Apéndice	
-Cámara de comercio CARGEX S.A.S	
-RUT CARGEX S.A.S	

**Lista de Figuras**

Figura 1: CARGEX (2014). Organigrama

Figura 2: Global Freight (2014). Incoterms 2010

**Lista de Tablas**

Tabla 1: Funciones desempeñadas en CARGEX S.A.S

Tabla 2: Aportes de la universidad

Tabla 3: Aportes de la empresa

Tabla 4: Aportes a CARGEX S.A.S

## Glosario

### **Aduana**

Es una institución fiscal establecida en las puertas de entrada de un país, con el fin de registrar el tráfico internacional de mercancías que se importan o exportan y cobrar los tributos que correspondan. (Centro Internacional de Negocios, 2012)

### **Agente de Aduana**

Es una persona jurídica autorizados por la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías y actuar en su representación ante las autoridades aduaneras (Productos de Colombia, 2010).

### **Agente de carga**

Es un operador logístico que se encarga del manejo y transporte de la carga (Centro Internacional de Negocios, 2012)

### **Bill of lading**

en español conocimiento de embarque, es el documento que se emplea en el transporte marítimo y sirve para acreditar las mercancías a transportar, en las condiciones consignadas. (Comercio Exterior, 2014)

### **Cadena logística.**

Proceso logístico que empieza en la entrega de la carga por parte de los proveedores y termina con la entrega de la misma a los clientes, conservando las características de las mismas. (Centro Internacional de Negocios, 2012)

### **Comercio exterior**

es la agrupación de transacciones realizadas entre los comerciantes de un país y el resto del mundo y esta ligado con el desarrollo económico de una nación. (Comercio Exterior, 2014)

**Exportación:** se refiere a la salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso y consumo en un país extranjero. (Productos de Colombia, 2010).

**Guía Aérea Carta de Porte Aérea:** Documento que acredita en el transporte aéreo de mercancías, la celebración de un contrato, las condiciones de transporte, la recepción de la mercancía por el transportador, su peso, volumen, embalaje, así como el número de bultos. (Productos de Colombia, 2010).

**Importación:** entendida como la introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país. (Productos de Colombia, 2010).

**Importador:** es persona natural o jurídica que realiza o solicita trámites de importación. (Productos de Colombia, 2010).

### **Incoterms**

hace referencia a las reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales elaborado por la Cámara de Comercio Internacional donde se establecen las obligaciones que corresponden a cada una de las partes contratantes. (Comercio Exterior, 2014)

### **Logística**

Es el eslabón del proceso de gestión de la cadena de suministro encargada de la planificación, implementación y control eficiente del flujo de materiales y/o productos terminados, cumpliendo al máximo con las necesidades de los clientes y generando los mínimos costos operativos. (Centro Internacional de Negocios, 2012)

### **Medios de transporte.**

Hace referencia a los tipos de transporte en que se puede mover determinada carga. (Centro Internacional de Negocios, 2012)

### **Multimodal**

Se refiere al transporte de carga donde se combinan diferentes medios de transporte. (Centro Internacional de Negocios, 2012)

### **Operador logístico.**

Es la Persona jurídica que coordina todas las actividades correspondientes al flujo de los materiales y productos que necesite una empresa. (Centro Internacional de Negocios, 2012)

### **Posición arancelaria**

Es el número con el cual las aduanas clasifican los productos de exportación o importación. (Centro Internacional de Negocios, 2012)

### **Transporte aéreo**

Modalidad de transporte de mercancías por avión. (Comercio Exterior, 2014)

### **Transporte marítimo**

Modalidad de transporte por vía marítima aunque, por extensión, puede aplicarse también al transporte al transporte por vía fluvial. (Comercio Exterior, 2014)

### **Zona Franca:**

Entendida como el área o porción unitaria de territorio perfectamente delimitado y próximo a un puerto o aeropuerto amparado por presunción de extraterritorialidad aduanera. (Productos de Colombia, 2010).

## **Resumen**

La práctica empresarial brinda la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso del proceso académico, aclarar conceptos, evaluar la formación universitaria y el perfil profesional con el que se enfrentara al mundo de los negocios internacionales; por otro lado, es la puerta de entrada a un mercado laboral creciente y exigente, es el momento de demostrar las capacidades profesionales, crear un espacio en la organización, conocer el medio y que el medio conozca las habilidades que permiten enfrentarse a los desafíos diarios fortaleciendo el perfil personal y profesional.

En la agencia de carga CARGEX se desempeño funciones comerciales y logísticas. Comerciales por el permanente interacción con los clientes y proveedores logísticos, logísticas en la coordinación de los intermediarios de la operación como transportadores, agentes de aduana, aerolíneas, navieras, consolidadores y demás, con el fin de trasladar una carga desde el punto A al punto B en un tiempo optimo y conservando las características propias de la carga teniendo en cuenta la naturaliza de la misma.

CARGEX le da la posibilidad de desarrollar la práctica desempeñando funciones propias de la carrera y del énfasis escogido durante el proceso de aprendizaje en la universidad. La compañía fue una gran escuela que permitió complementar los conocimientos y explotar las habilidades como profesional en Negocios Internacionales.

## Introducción

Los negocios internacionales son un pilar importante en el crecimiento y la competitividad de las empresas que a su vez generan desarrollo a los países (Promexico, 2012); no obstante, las compañías necesitan del respaldo gubernamental, político e infraestructural que les permita competir en el mercado global donde surgen aquellas capaces de adaptarse, innovar y generar valor en su portafolio.

Vivimos en un mundo cada día más global, en donde las decisiones políticas, económicas, comerciales y culturales de un país, afectan al resto del mundo (EnColombia, 2013); por tanto, un buen profesional en negocios internacionales necesita estar atento a lo que sucede dentro y fuera de su organización y su país para así, actuar oportuna y eficientemente frente a cada suceso que afecte su organización.

El concejo de Bogotá define La práctica Empresarial como “una experiencia académica, pedagógica y global que busca que el estudiante integre y aplique los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera en contextos específicos de su profesión, desarrollando además sus aptitudes y habilidades personales; igualmente, mediante este ejercicio se facilita su aproximación al mercado laboral” (Concejo de Bogotá D.C., 2007)

La practica fue desempeñada en CARGEX S.A.S, el cual es un operador logístico que presta sus servicios en procesos de importación y exportación tanto aéreas como marítimas, reconocida en el medio por su manejo de perecederos, específicamente flores; con un gran potencial de crecimiento por su reciente alianza con Fedex Trade Networks que los convirtió en sus representantes en Colombia. Esta alianza le da a CARGEX la oportunidad de llevar y traer cargas de sus clientes por todo el mundo donde FTN tiene representación a tarifas competitiva y seguimiento constante, lo cual le da el respaldo para consolidarse como una agencia de carga segura y atractiva para las organizaciones.

Las funciones dentro de CARGEX fueron asignadas en el departamento de carga seca, en área de operaciones, en la cual se fue responsable de la coordinación de las operaciones de importaciones aéreas y marítimas; en el desarrollo de esa actividad se reforzaron los conceptos logísticos de los negocios internacionales, el cual fue énfasis elegido en los últimos semestres de formación. Por lo anteriormente mencionado, la práctica empresarial fue una experiencia productiva en la que se afianzaron los conocimientos contribuyendo al aprendizaje y la formación del perfil como profesional en negocios internacionales.

## **1. Informe Final De La Práctica Empresarial**

### **1.1 Definición del Problema**

Realizar una práctica empresarial donde se apliquen los conceptos adquiridos en el transcurso de los años de aprendizaje universitario, permitiendo ganar experiencia y generar valor en la compañía con el fin de obtener un empleo como profesional en Negocios Internacionales.

### **1.2 Justificación**

La práctica empresarial es una puerta de entrada al mundo laboral en el área específica de estudio. Ofrece la oportunidad de conocer contactos importantes y personas influyentes en el escenario nacional e internacional, lo cual contribuye al crecimiento como profesional; además la práctica permite evaluar el desempeño como negociador internacional y detectar aspectos a mejorar. Así como la oportunidad de aprender de las experiencias diarias de los importadores y exportadores nacionales y relacionarse con clientes extranjeros, las diferentes culturas e idiomas de Asia, Europa y toda América donde CARGEX presta sus servicios.

Su alianza con Fedex Trade Networks contribuye a que la experiencia laboral adquirida en el desempeño de las funciones de asistente de coordinación de operaciones en la agencia de carga internacional sea productiva ya que permite aumentar los conocimientos acerca de los negocios internacionales, logística nacional e internacional, así como aplicar conceptos ya aprendidos y evidenciar como se realiza los procesos logísticos de los diferentes tipos de carga y el manejo aduanero de la misma.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 objetivo general.**

Aplicar los conocimientos adquiridos durante los 10 semestres cursados en el programa de negocios internacionales en la universidad Santo Tomas de Bucaramanga, en el desarrollo de las funciones como asistente comercial de la agencia de carga internacional Cargex, de esta manera reforzar conceptos aprendidos complementando con la experiencia en el campo de acción de la carrera e interactuando con los diferentes actores que interviene en el proceso de importación y exportación de mercancías.

#### **1.3.2 objetivo especifico.**

1. Reforzar y aplicar los temas y conceptos aprendidos en la universidad.
2. Adquirir experiencia laboral en el campo de los negocios internacionales.
3. Conocer contactos y personas influyentes del medio a laborar.
4. Generar valor en la empresa en la cual se realiza la práctica empresarial.
5. Ampliar conocimientos en el área de los negocios internacionales.
6. Fortalecer debilidades en cuanto a la normatividad, logística y forma de hacer negocios.
7. Profundizar en las bases de datos y software aplicable a los negocios internacionales.
8. Aprender sobre el modelo de gestión de la compañía y generar valor al mismo.

#### **1.4 Perfil de la empresa**

Cargex es un Agente de carga con más de 24 años de experiencia en el manejo de todo tipo de productos, es una de las empresas líderes en Colombia en la exportación e importación de productos perecederos y carga seca a todo el mundo ya que cuenta con una alianza con Fedex Trade Networks (Agencia de Carga Internacional del Grupo Federal Express) con la cual le permite hacer seguimiento y llevar la carga a cualquier parte del mundo.

Además, cuenta con una alianza estratégica con la agencia de aduana ADUANAMOS, con la que es posible brindar un servicio logístico integral a los clientes satisfacción todas las necesidades de los importadores y exportadores colombianos.

##### **1.4.1 misión.**

“Somos una agencia de carga internacional con más de veinte años de experiencia en el mercado, nos destacamos por brindar un servicio personalizado, información oportuna y soporte las 24 horas del día, garantizando así un servicio integral en intermediación del manejo de carga de perecederos a través de las mejores soluciones comerciales para nuestros clientes” (CARGEX SAS, 2014).

##### **1.4.2 visión.**

“Esperamos para el 2015 contar con los más altos estándares internacionales de calidad, para mantener nuestra posición de liderazgo como agentes de carga internacional, innovando día a día en tecnología, prestando un servicio de óptima calidad y lograr así el crecimiento organizacional y la mejora constante de nuestros procesos Nuestra política de gestión manifiesta un firme compromiso”. (CARGEX SAS, 2014).

##### **1.4.3 Políticas.**

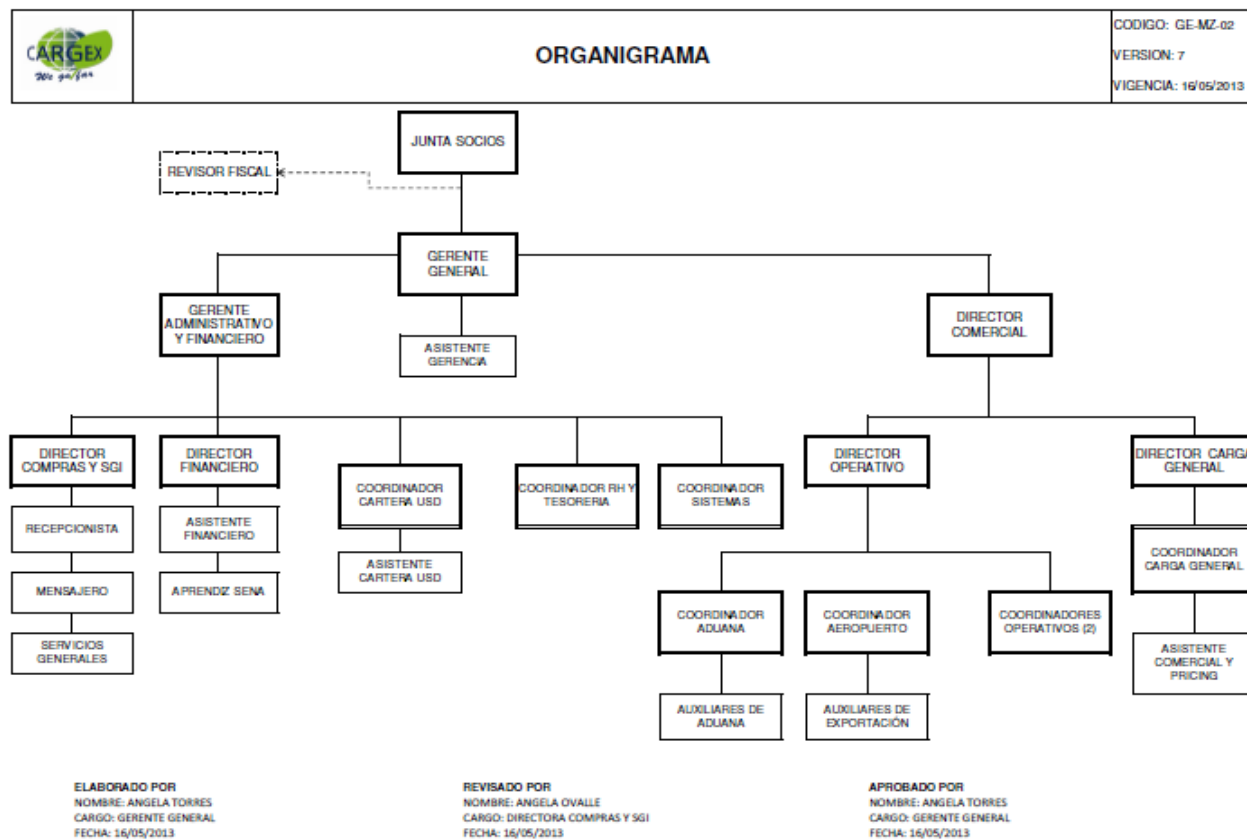
La política de gestión manifiesta un compromiso donde la prioridad es satisfacer los requerimientos y expectativas de los clientes, mediante:

1. “Cumplimiento: mediante la prestación de un servicio oportuno, satisfaciendo necesidades y manteniendo una comunicación efectiva con los clientes.
2. Seguridad: dando prioridad a las prácticas seguras en el desarrollo de las operaciones velando por la legalidad y transparencia, evitando involucrarse con individuos u organización con fines ilícitos.
3. Mejoramiento continuo: donde se busca mejorar continuamente los procesos.
4. Recursos apropiados: verifica que su equipo humano sea competente, cuente con proveedores confiables y que los demás recursos sean los apropiados para la prestación del servicio”.  
(CARGEX SAS, 2014).

#### **1.4.4 portafolio de servicios.**

2. Servicio de transporte aéreo.
3. Servicio de transporte marítimo.
4. Procesos de exportación de productos perecederos y carga seca.
5. Procesos de importación de productos perecederos y carga seca.
6. Intermediación aduanera (en alianza con Agencia de Aduanas Royal Ltda Nivel 2).

### 1.4.5 organigrama.



**Figura 1. Organigrama de CARGEX S.A.S**

## 1.5 Cargo y Funciones

### 1.5.1 cargo.

Asistente de operaciones

### 1.5.2 objetivo de cargo.

Coordinar y supervisar todas las operaciones de exportación e importación marítimas y aéreas de carga general y precedera.

### 1.5.3 funciones asignadas.

1. Ejecutar las operaciones de acuerdo con la cotización enviada al cliente. Todas las operaciones empiezan con una cotización la que tiene que ser aceptada por el cliente, en la cual detalle las fases de la operación y cuanto le costara la misma, es la primera instrucción de la negociación que se recibe por parte de la aérea comercial.
2. Realizar solicitud de documentos a los clientes para el desarrollo de Consecución de agentes en las diferentes partes del mundo. Al empezar las operaciones se les solicita los documentos de seguridad (Cámara de comercio, RUT, Circular 170, Acuerdo de Seguridad o Certificación BASC, Estados Financieros, referencias comerciales y bancarias) y los documentos propios de la carga (orden de compra o factura comercial, lista de empaque y demás documentos dependiendo del tipo de operación y mercancía).
3. Realizar seguimiento a cada una de las operaciones y mantener permanente comunicación al cliente del estado de su carga. Esto se logra a través del contacto continuo con los agentes de carga en los diferentes países, aerolíneas, navieras y demás intermediarios; de esta se puede ofrecer a los clientes información actualizado sobre el estado carga.
4. Llevar los trackings desde el inicio hasta el final de la carga. Dentro del servicio que ofrece CARGEX es fundamental darle información continua sobre el estado de la operación como el lugar donde se encuentre la carga, fechas de salida y arribo, conexiones y demás.
5. Consolidación y facturación de los costos de los embarques. De acuerdo a la cotización entregada por el área comercial, se facturara al cliente el costo de su operación, justificada con los soportes entregados por los proveedores.
6. Negociar con los Proveedores (condiciones de Pago, entregas de facturas). Con el fin de ofrecer tarifas competitivas y excelente servicios a los clientes, se deben negociar con proveedores las tarifas, las condiciones de pago y la facturación; su importancia se deriva a que son ellos los dueños de la infraestructura y los medios de transporte con los cuales se moverá las diferentes cargas.
7. Atender requerimientos de sus jefes inmediatos.
8. Presentar informe semanal de las operaciones de carga seca (Costo vs. Ganancia). La gerencia requiere revisar la utilidad y la productividad del departamento y de las personas que intervenimos en las operaciones, lo cual se realiza a través de la liquidación de las operaciones donde se confrontan la factura de CARGEX emitida al cliente y las facturas que llegan de los proveedores.

9. Coordinar con los diferentes proveedores tiempos para embarques EXW. Se debe coordinar que la carga sea recogida en la fecha más óptima de tal forma que este en el puerto o en el aeropuerto sin necesidad de pagar bodegajes ni incumplir con las fechas de entrega.
10. Manejo del sistema MUISCA de la DIAN. Este es un “modelo de gestión integral que busca alcanzar excelencia en las operaciones y redireccionar la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales hacia el servicio, consolidar la autonomía y contribuir a la competitividad del país. en ambientes complejos, cambiantes y multidimensionales” (MUISCA, 2008). Se debe ingresar las cargas de importación de marítima que están por arribar al país.
11. Participar activamente en los comités de la compañía y presentar los informes de gestión correspondiente a su área. Se entregan reportes sobre las cargas que se están coordinando en el momento, así como la rentabilidad de cada operación.
12. Velar por la organización y custodia del archivo, de los equipos, materiales, instalaciones propias del cargo. Al momento de entregar el material de trabajo, se es responsable del mismo; al igual que soportes de cada operación, los cuales se deben archivar y mantener en custodia por su relevancia para la compañía.

CARGEX se dispone de un software llama FORWARD en el que se integran todos los procesos de la compañía, tanto contables como comerciales y operativos, integrar las operaciones desde la cotización hasta la facturación permitiendo acceder a datos estadísticos con los cuales se puede medir la gestión de la compañía y propiamente del área de carga general.

A continuación se describe detalladamente cada función cumplida en la empresa:

Tabla 1: Funciones desempeñadas en CARGEX S.A.S.

<b>FUNCION</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Ejecutar las operaciones de acuerdo con la cotización enviada al cliente	Las operaciones inician con una cotización en la que se detalla las fases de las características básicas de la operación. De acuerdo a esta primera instrucción se programa y organiza la	Prestar el servicio logístico que el cliente solicita, transportando su carga al lugar señalado en el menor tiempo posible y conservando las características propias de la mercancía.	Coordinar con los proveedores logísticos la recogida, transporte, aseguramiento y proceso aduanal correspondiente a cada operación velando porque la carga llegue a su lugar de destino en

	importación o exportación.		condiciones óptimas y a tiempo.
Realizar solicitud de documentos a los clientes para el desarrollo de Consecución de agentes en las diferentes partes del mundo.	Los documentos de seguridad se deben recolectar al inicio de la operación para realizar los estudios de seguridad, así como los documentos propios de la carga los que se utilizan para coordinar con los diferentes agentes y proveedores logísticos.	Verificar los antecedentes judiciales de los representantes legales y la compañía, con el fin de evitar involucrarse en actividades ilícitas, así como evidenciar y soportar el tiempo de mercancía, peso, volumen y termino de la operación.	Se solicitan documentos como Cámara de comercio, RUT, Circular 170, Acuerdo de Seguridad o Certificación BASC, Estados Financieros, referencias comerciales y bancarias; adicionalmente, la factura comercial, lista de empaque y certificados a los que haya lugar.
Realizar seguimiento a cada una de las operaciones y mantener permanente comunicación al cliente del estado de su carga	Para lograr una importación o exportación con resultados óptimos, es necesario conocer como va el proceso logístico para reconocer los factores que se podrían convertir en problemas y de esa forma evitarlos. Además comunicar estatus continuos al cliente generando confiabilidad en el manejo de la carga.	Mantener actualizado al cliente en lo referente a su importación o exportación y al mismo tiempo poder predecir contratiempo y solucionarlos a tiempo con el fin de que la operación sea exitosa.	Mantener una comunicación continua con los agentes y proveedores logísticos con el fin de recibir de ellos información acerca del proceso y con ello conocer el estado de la operación para darle a l cliente estatus del movimiento de su carga.
Llevar los trackings desde el inicio hasta el final de la carga.	Los trackings es el seguimiento que se le hace a la mercancía para saber la	Coordinar cada fase de la importación o exportación para optimizar los tiempos	Revisar continuamente en la paginas de la aerolíneas y

	ubicación y el movimiento minuto a minuto; información con la cual se coordina cada fase de la operación.	y vigilar le movimiento y trayectoria de la mercancía.	transportadoras terrestres la ubicación de la carga y los tiempo de salida, trayectoria y arribo de la carga, coordinando cada etapa de la cadena logística.
Consolidación y facturación de los costos de los embarques	Se realiza la pre-factura de la operación, de acuerdo a la cotización ofrecida al cliente, la que se entrega al departamento de contabilidad quienes realizan la factura final con los ítem que se cobraran por el servicio prestado.	Cobrar al cliente justo lo que se cotizo y el servicio que se presto, evitando facturar conceptos y valores errados.	Ingresar al programa FORWARD y realizar la pre-factura de cada operación teniendo en cuenta la cotización, los costos causados y el tipo de operación, procurando generar rentabilidad en cada proceso logístico.
Negociar con los Proveedores (condiciones de Pago, entregas de facturas).	Se escoge los proveedor con que se van a trabajar con base a la calidad del servicio y el costo, lo cual permite que el servicio de Cargex sea eficiente y de la apreciación de los clientes.	Concretar una prestación de servicios de los proveedores de calidad y a un costo favorable con el fin de que cada operación será rentable para la compañía.	Llamar a los proveedores y solicitar cotización del servicio que se necesiten, revisar antecedentes, documentos de seguridad, experiencia y costos de cada uno, con el fin de escoger la mejor opción para el cliente y la empresa.
Atender requerimientos de sus jefes inmediatos.	En cualquier momento el jefe inmediato hace alguna solicitud adicional la cual hay que atender con	Ser diligente con las funciones y el cargo que se desempeña, manteniendo la proactividad base del perfil de un	Estar atento a las solicitudes del jefe y cumplirlas con rapidez y efectividad.

	responsabilidad y agilidad, sin descuidar las funciones propias del cargo.	Negociador Internacional.	
Presentar informe semanal de las operaciones de carga seca (Costo vs. Ganancia).	Revisar semanalmente la utilidad de las operaciones de importación y exportación que se realicen y se cierran en ese periodo determinado de tiempo.	Hacer seguimiento de la rentabilidad de cada operación y con ello, evaluar el costo de las operaciones y los proveedores utilizados.	Pre-facturar y entregar al departamento de contabilidad las facturas de proveedores para ser subidas al sistema FORWARD, con el fin de revisar los ingresos y los egresos de cada operación en el sistema.
Coordinar con los diferentes proveedores tiempos para embarques EXW.	En las operaciones EXW, en la cual se coordina desde la recogida en la fábrica del proveedor y a la entrega al comprador en el lugar acordado, se debe revisar el tiempo de entrega con el fin de evitar bodegajes y gastos adicionales.	Evitar incurrir en largos tiempos de bodegajes innecesarios.	Establecer con los proveedores la fecha y hora en la cual la carga esta lista para ser recogida teniendo en cuenta el tiempo de transito a la aerolínea a al puerto, con el fin que lleguen en el momento justo.
Manejo del sistema MUISCA de la DIAN.	Todas las cargas de importación marítima que lleguen al país, deben ser ingresadas al sistema informático MUISCA de la DIAN en los tiempos establecidos, a través del cual se hace la verificación de la información de la	Cumplir con la exigencia de la DIAN al reportar las cargas de importación en el tiempo establecido.	72 horas antes del arribo de la carga, se ingresa la información al MUISCA y antes de cumplirse 48 del descargue, se debe finalizar la información. Una vez se ha realizado el proceso, la carga

	carga la cual debe coincidir con lo que arriba físicamente.		puede ser nacionalizada y retirada del puerto.
Participar activamente en los comités de la compañía y presentar los informes de gestión correspondiente a su área.	Semanalmente se realizan reuniones en las cuales se verifica el estado de cada carga de los clientes, se plantean los inconvenientes y se establecen compromisos	Evaluar la gestión de los integrantes del departamento y de la compañía en general.	Entregar reporte de los movimientos de carga, informes sobre el MUISCA, reportes de utilidad e informar novedades adicionales. Así mismo responder a los requerimientos de lo superiores.
Velar por la organización y custodia del archivo, de los equipos, materiales, instalaciones propias del cargo.	Los documentos de las operaciones y los clientes deben ser archivados y custodiados. El uso de la información y la documentación es responsabilidad del operativo.	Conservar los documentos soporte de las operaciones y garantizar su disponibilidad para cualquier eventualidad.	Organizar en carpetas AZ y archivadores, los documentos soporte de las operaciones que se coordinen, manejar la información que se guarde y suministrarla cuando sea requerido.

Fuente: elaboración propia.

## 2. Marco Referencial

### 2.1 Marco Conceptual

La Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales define el comercio exterior como “el conjunto de operaciones que regulan el intercambio comercial de bienes y servicios entre países” (DIAN 2006). Sin embargo, este intercambio sugiere tener en cuenta información cultural, política, económica, demográfica y geográfica de los países involucrados; cada país es un mercado diferente con costumbres y políticas que difieren de las propias, por lo tanto es necesario hacer un estudio de mercado de cada país para analizar la forma correcta de llevar los productos y que sean aceptados, en otras palabras, revisar la viabilidad del negocio.

En el comercio exterior reconocemos fácilmente dos términos, importación y exportación. Las importaciones se entienden como el ingreso legal de bienes o servicios al territorio nacional zona franca para el uso y consumo del país cumpliendo con las normas aduaneras correspondientes; las exportaciones son los bienes o servicios que salen legalmente del territorio nacional o zona franca obedeciendo las normas aduaneras pertinentes.

#### 2.1.1 Importaciones

La Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales, las definen como “la introducción de mercancías de procedencia extranjera, o de zona franca colombiana industrial, al resto del territorio nacional, previo el cumplimiento de los requisitos legales establecidos y del pago de los tributos aduaneros a que haya lugar” (DIAN 2013) y da inicio con el pre-alerta de llegada de la carga y finaliza con el levante de la misma una vez se paguen los tributos correspondiente a la mercancía ingresada.

Existen diferentes modalidades de importación de acuerdo a la finalidad que cumplirá la carga en el país, como son:

1. Importación ordinaria
2. Importación con franquicia
3. Reimportación por perfeccionamiento pasivo
4. Reimportación de mercancías en el mismo estado
5. Importación en cumplimiento de garantía
6. Importación temporal para reexportación en el mismo estado
7. Importación temporal para perfeccionamiento activo (bienes de capital, sistemas especiales de importación y exportación y procesamiento industrial)
8. Importación para transformación o ensamble

9. Importación por tráfico postal y envíos urgentes
10. Importación de mercancías bajo la modalidad de entregas urgentes

### **2.1.2 Exportaciones**

Definida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como “la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país (DIAN, 2013), El Estatuto Aduanero también contempla como exportación la salida de mercancías a una zona franca en los términos previstos en el Decreto 2685 de 1999.

Al igual que las importaciones, en las exportaciones también encontramos las modalidades que se relacionan a continuación:

1. Exportación definitiva
2. Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo
3. Exportación temporal para reimportación en el mismo estado
4. Reexportación
5. Reembarque
6. Exportación de muestra sin valor comercial
7. Exportación de servicios.

Las importaciones y exportaciones se pueden hacer de dos formas, vía aérea y vía marítima. Las cargas ingresadas o despachadas aéreamente, se amparan en un documento de transporte llamado Guía Aérea y el documento denominado Conocimiento de Embarque ampara las cargas que viajan vía marítima. Para los procesos de nacionalización, es necesario presentar ante las autoridades pertinentes las facturas comerciales, las listas de empaque y otras certificaciones según la naturaleza de la mercancía. Estos documentos sirven de soporte y justificación de lo que se está entrando y sacando del territorio nacional o zona franca.

### **2.1.3 Incoterms**

Para facilitar las negociaciones, la Cámara de Comercio Internacional definió 11 términos conocidos como INCOTERM los cuales son actualizados cada 10 años por dicha entidad y aclarar las responsabilidades, riesgos y costos que le corresponden al vendedor y comprador en el mercado mundial. En la última actualización de los INCOTERM en el año 2010 se describieron los que se ilustran a continuación:

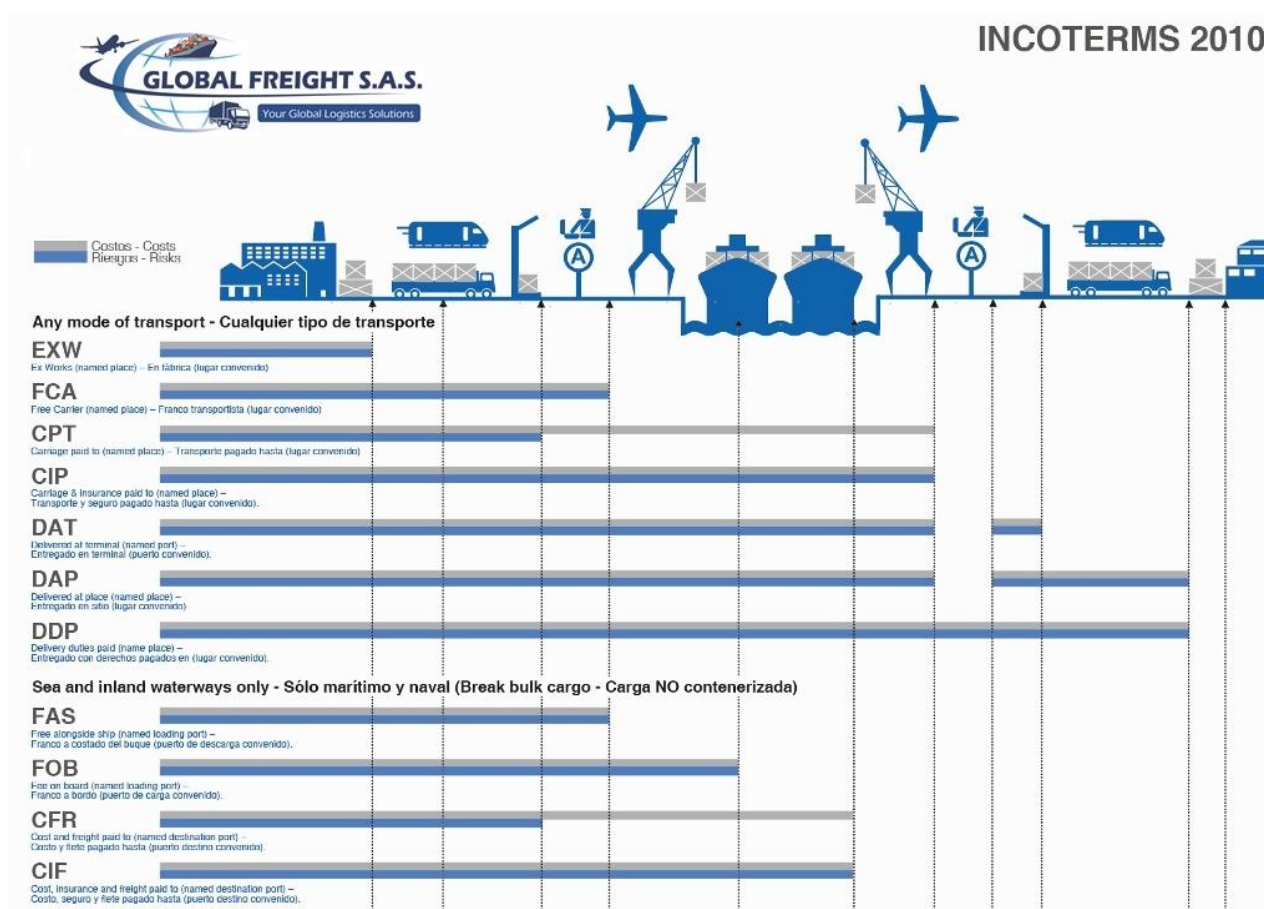


Figura 2: Incoterms 2010

**EXW:** Ex work – En fabrica. El costo y el riesgos son asumidos por el importador, desde la carga es recogida en la fabrica.

**FAS:** Free Alongside Ship – libre al costado del buque. El costo y el riesgo son asumidos por el exportador, hasta que la carga es entregada el costado del buque o motonave.

**FOB:** Free On board – Libre a bordo. El costo y el riesgos son asumidos por el exportador, hasta que la carga ha sido cargada al buque o motonave

**FCA:** Free Carrier – Libre transportista. El costo y el riesgo son asumidos por el exportador, hasta que la carga se ha puesto a disposición del transportista contratado por el importador.

**CFR:** Cost and Freight – Costo y flete. El costo es asumido por el exportador, hasta que la carga toca puerto de destino y el riesgo va hasta que la Aduana de salida.

CIF: Cost, Insurance and Freight. El costo y el riesgo es asumido por el exportador hasta que la carga toca puerto de destino.

CPT: Carriage Paid To – Transporte pagada hasta. El costo es asumido por el exportador, hasta que la carga llega al lugar de destino acordado y el riesgo va hasta que la Aduana de salida.

CIP: Carriage and Insurance Paid – Transporte y seguro pagada hasta. El costo y el riesgo son asumidos por el exportador hasta que la carga arriba al lugar de destino acordado.

DAT: Delivery At Terminal – Entregado en terminal. El costo y el riesgo terminan cuando la carga es entregada en el punto acordado ya nacionalizada.

DAP: Delivered At Place – Entregado en un punto. El costo y el riesgo terminan cuando la carga es entregada en el punto de arribo acordado sin tributos.

DDP: Delivered Duty Paid – Entregado con derechos pagados. El costo y el riesgo terminan cuando la carga es entregada libre de tributos al importador.

Para las mercancías que son transportadas via marítima se usan los terminos FAS, FOB, CFR y CIF; los demas pueden ser utilizados en cualquier modalidad de transporte.

De acuerdo a las normas aduaneras, no se puede importar y/o exportar mercancía que no este declarada en dichos documentos, ya que se consideraria contrabando; asi mismo, un importador o exportador no puede actuar directamente ante las autoridades aduaneras, si la carga supera los USD2000, los 60 kilogramos y las cinco unidades por referencia.

Hay dos modalidades de transporte de carga muy utilizadas en el comercio exterior, OTM y DTA. El primero es referenciado en el Plan Cameral de las Exportaciones como una operacion donde se transportan mercancías de un país a otro con la utilizacion de mas de un medio de transporte amparadas en un mismo documento bajo el nombre de DTM; el segundo permite movilizar la carga desde una aduana de entrada hacia una ciudad en el interior del país sin pagar tributos aduaneros. Ambas modalidades disminuyen costos y facilitan la operacion de comercio exterior de grandes cantidades, ademas agiliza el proceso de disposicion de la carga para su uso por parte del importador.

El primero se refiere, segun el Sistema Integrado de Comercio Exterior de Panamá, a la “persona natural o jurídica que presta servicios de transporte de carga a comisión, en representación de las líneas transportadoras de carga. Incluye los servicios de consolidación/ desconsolidación de carga” (SICE, 2010); la segunda es aclarada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio del

agenciamiento aduanero, para lo cual deben obtener autorización por parte de la DIAN (DIAN,2013). Ambos entes son indispensables en la cadena logística del comercio exterior y su fin último es lograr que la carga llegue a su destino en el tiempo, las condiciones y las características pactadas.

## 2.2 Marco Normativo

Las prácticas empresariales son definidas en el reglamento de la universidad en el artículo 21 como "las funciones realizadas en una empresa, nacional e internacional, con el fin de validar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional, la cual debe fundamentarse en los perfiles, ocupacional y profesional definidos por el programa" para el caso puntal, el programa de Negocios Internacionales (Universidad Santo Tomás, 2014). Para el desarrollo de dichas funciones es necesario tener en cuenta el reglamento de prácticas así como el reglamento de trabajo de CARGEX.

Durante los seis meses de práctica empresarial, exigidas por la universidad indicada en el artículo 27 del reglamento de las prácticas empresariales, desempeñada en CARGEX, se han respetado la normatividad de la compañía cumpliendo con el perfil del egresado de la universidad Santo Tomás y del profesional en Negocios Internacionales.

De acuerdo al Reglamento de Trabajo de CARGEX, artículo 8, el personal debe trabajar de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 1:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 6:00 P.M. el área operativa realiza sus actividades laborales el día sábado de 8:00 A.M. a 12:00 P.M. por otro lado los días de descanso únicamente son los domingos y días de fiesta nacional según el artículo 14 (Reglamento de Trabajo, capítulo IV, 2011); es obligación del participante respetar los horarios y directrices de la empresa según lo estipulado en el artículo 36 del Reglamento de Práctica Empresarial. Una de las insignias del profesional en Negocios Internacionales es la puntualidad; por respeto y responsabilidad es necesario cumplir los horarios establecidos y llegar a tiempo tanto a la oficina como a las citas con los directivos de la empresa, los clientes y los proveedores.

Cumpliendo con el artículo 30 del reglamento de trabajo, cuando el empleado no este afiliado a una I.P.S, es obligación del empleador realizar el trámite actuando en concordancia con el artículo 29 donde se estipula que el empleador debe velar por la salud, seguridad e higiene del personal de la compañía (Reglamento de Trabajo, Capítulo VIII, 2011). Por esta razón CARGEX realizó el trámite correspondiente a la afiliación a la I.P.S, para el caso SALUDCOOP, por el periodo de la práctica.

El reglamento de la universidad señala como deber del practicante “cumplir los estatutos y reglamentos de la empresa (universidad santo tomas, 2014), los deberes de todos los trabajadores de CARGEX se relacionan en el artículo 38, donde se estipula:

- "1. Respeto y subordinación a los superiores.
2. Respeto a sus compañeros de trabajo.
3. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
4. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
5. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
6. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
7. Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
8. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo Jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
9. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde se puede desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo en orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros."

(Reglamento de Trabajo, Capítulo IX, 2011)

Por otra parte, se prohíbe a los trabajadores de CARGEX lo estipulado en el artículo 45:

- "1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal pueden llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en el o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado."

(Reglamento de Trabajo, Capítulo XII, 2011)

Adicionalmente, se consideran como faltas leves cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa y son sancionadas con multas de la décima hasta la quinta parte del salario y suspensiones de un día hasta dos meses. Las faltas leves son:

- "1. El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente.
2. La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente.
3. La falta total al trabajo durante el día sin excusas suficientes.
4. La violación leve por parte del trabajador, de las obligaciones contractuales o reglamentarias."

Cuando las faltas anteriormente mencionadas, se repiten por tercera vez se constituye como una falta grave.

### 3. APORTES

#### 3.1 La Universidad

La universidad Santo Tomas, durante los diez semestres de aprendizajes, otorga los conocimientos básicos y conceptos técnicos para desarrollar funciones propias de los negocios internacionales. Los énfasis les muestran a los estudiantes los diferentes campos de acción de la carrera así como el atractivo de la misma, les brinda la posibilidad de identificar en que areas se desempeñan mejor, en cuales es necesario reforzar y en cuales tiene habilidades que le permitan sobresalir.

La universidad le brinda a sus estudiantes la posibilidad de involucrarse con el sector empresarial a través de los diferentes proyectos que se emprenden con los sectores productivos de la región lo que los acerca al medio en el que se desempeñaran, mostrándoles a los empresarios a través de proyectos cual es el perfil del profesional en Negocios Internacionales y lo que puede aportarle los egresados a sus compañías.

Por otro lado, cuenta con excelente docentes que le comparten a los estudiantes experiencias reales que los ubican en lo que será el mundo laboral así como ejercicios en los cuales se aplican los conceptos y teorías enseñadas. Sin embargo, cabe mencionar que también la integran docentes que no desarrollan las habilidades de los estudiantes, ni les exigen, ni cultivan las mentes críticas que generen ideas innovadores que le genere valor a las organizaciones y el país en general.

A continuación se describe detalladamente los aportes de la universidad Santo Tomas que fueron utilice a la hora de desarrollar la práctica, así como la información que omitió y fue necesaria para desempeñar las funciones asignadas por la empresa:

Tabla 2: Aportes de la universidad.

RECIBI	NO RECIBI
Conocimientos básicos y conceptos técnicos para desarrollar funciones propias de los negocios internacionales.	Profundidad en normas internacionales acerca del manejo de mercancía.
La posibilidad de involucrarse con el sector empresarial a través de los diferentes proyectos que se emprenden con los sectores productivos de la región	Énfasis en la normatividad aduanera para la importación y exportación de mercancías teniendo en cuenta que cada error significa multas millonarias.
Ejercicios en los cuales se practican los	Profundidad en las modalidades de

INCOTERMS y los conceptos de la logística internacional.	importación y exportación, así como el manejo específico de cada una.
se enfatizo en la influencia que tienen las diferentes culturas en los negocios internacionales	Ejercicios prácticos de negociaciones en el mercado internacionales.
	Profundidad en la clasificación y manejo de mercancías peligrosas.
	Profundidad acerca de las culturas más influyentes y la forma correcta para negociar con ellas.
	Ejercicios prácticos de identificación y solución de problemas.

Fuente: elaboración propia.

### 3.2 La empresa.

CARGEX ofreció la posibilidad de desarrollar las prácticas empresariales en el campo netamente de los negocios internacionales y de manera precisa en la logística internacional lo que fue el área de énfasis escogido en los últimos semestres de universidad. Dicha oportunidad permitió aplicar todos los conceptos en los que se profundizo y continuar adquiriendo más conocimientos en el área; por otro lado, contribuyo a afianzar y ratificar el perfil que se desea como profesional así como el campo de acción en el que se desempeñara laboralmente de ahora en adelante.

Las funciones y responsabilidades asignadas fueron al nivel de un profesional, lo cual genere el compromiso y el reto para el practicante, al igual logra que el proceso de práctica empresarial sea más gratificante al alcanzar resultados exitosos.

CARGEX y su alianza con Fedex Trade Networks aporta experiencia, calidad, desafíos, contactos y conocimiento del mundo de los negocios internacionales y la logística, además de la autoevaluación positiva tanto del profesional y la universidad. Su ambiente laboral y el apoyo continuo de los superiores en cualquier proceso y a cualquier funcionario, cultiva el sentido de pertenencia en todos sus trabajadores.

A continuación se describe detalladamente los aportes de la empresa CARGEX S.A.S que fueron útiles para terminar de formar el perfil de profesional en Negocios Internacionales:

Tabla 3: Aportes de la empresa.

RECIBI	NO RECIBI
Prácticas empresariales en el campo netamente de los negocios internacionales y de manera precisa en la logística internacional	Capacitación acerca del manejo del sistema MUISCA de la DIAN.
Profundización y aclaración de los conceptos enseñados en la universidad.	Capacitación acerca del sistema FORWARD para operaciones.
Nuevos conocimientos acerca de distribución física internacional.	
Funciones y responsabilidades asignadas a nivel de un profesional	
Experiencia y desafíos del mundo de los negocios internacionales y la logística	
Contactos de agentes, proveedores y clientes.	

Fuente: elaboración propia

### 3.2 El practicante

Se implemento un cuadro de “Status Regular” el cual se alimenta diariamente y tiene como finalidad que todos los interesados permanezcan informados de los cargas que están en operación, de esta forma se evita perder tiempo de trabajo explicándole a cada comercial, director y gerente la misma información una y otra vez. Dicho cuadro se encuentra al acceso de todos los implicados en las operaciones en una carpeta compartida, sin embargo solo las coordinadoras de operaciones son quienes pueden modificar el mismo.

Por otro lado, se diseño un sistema de control de los clientes que tiene carga en operación para minimizar errores y evitar que se pase por alto alguna operación. En este sistema se utiliza un tablero organizado por colores según el tipo de operación., aquí se puede ver el cliente, la fecha de arribo en el caso de las importaciones y la fecha de salida en el caso de las exportaciones, la ruta, el peso y las observaciones respectivas del estado de la carga.

A continuación se describe detalladamente los aportes del practicante a la CARGEX S.A.S que significo el valor generado durante la práctica, cambios pequeños cuyo resultado favoreció el proceso de trabajo y el flujo de información:

Tabla 4: Aportes a CARGEX S.A.S.

ANTES	DESPUES	BENEFICIARIOS
Cada funcionario llevaba el control de sus operaciones de la forma que le resultara más cómoda, si el jefe de operaciones o los demás operativos deseaban conocer que carga estaba en operación, debían preguntar. Acto que genera pérdida de tiempo a cada funcionario.	Se sugiero e implemento el uso de un tablero en el que se escriben que clientes tienen carga en movimiento y las características básicas de interés para el departamento operativo, donde se puede encontrar datos como cliente, ruta, fecha de arribo y/o salida, volumen y status. Con este sistema se permite llevar un mejor control de los procesos y la información es compartida con cada integrante del equipo que los habilita para reportar al cliente u otro interesado el status de cada operación.	Departamento operativo
Cada uno de los interesados se acercaba al personal de operaciones solicitando información acerca del estado de la carga que se está moviendo de determinados clientes.	Se diseñó y estableció un cuadro llamado "STATUS REGULAR" dividido por tipo de operación en él se ingresa la información general (Cliente, origen, destino, ETA, número de documento de transporte y otros), adicionalmente tiene un espacio para observaciones. Este cuadro es de acceso libre sin permiso de modificación, de esta manera quien le interesa accede a él y consulta la información de su interés.	Departamento operativo de carga general y departamento comercial.

Fuente: elaboración propia.

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El éxito en la realización de la práctica empresarial, radica en poder desarrollar actividades que correspondan a la carrera y a un profesional; de esta forma se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, medir su saber y sus habilidades.

Desempeñar unas actividades laborales en el área de preferencia produce pasión, siendo este un valor adicional y llamativo al profesional, ya que este sentimiento con lleva a un trabajo mas productivo, eficiente y de resultados óptimos, lo que es notado y destacado por clientes y directivos.

Elegir la practica empresarial como opción de grado, permite que el practicante dar a conocer sus habilidades para ganarse un lugar en una compañía, ya que las empresas requieren de un mínimo de dos años de experiencia para contratar a una persona. Además del conocimiento y la experiencia obtenida durante el proceso.

El flujo de información y los canales de comunicación correcta en cada proceso, generan errores o los evita, además permite que se coordinen con éxito cada operación y el resulta do de la misma sea favorable tanto para el cliente como para la empresa.

El mundo de los negocios internacionales y la logística requiere de un cuidado extremo en cuanto a la veracidad de la información que se recibe y se suministra, ya que esa es la base para armar el proceso de importación y/o exportación. Cada equivocación o decisión o elección incorrecta, genera sobrecostos; este es uno de los principales factores de rentabilidad y productividad de cualquier compañía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Comercio Exterior. (2014). Diccionario de Comercio Exterior. Recuperado de [http://www.comercio-exterior.es/ca/action-diccionario.diccionario+idioma-224+l-B+p-1048+pag-/rewrite+diccionari+de+comer\\_+exterior/bill+of+lading.htm](http://www.comercio-exterior.es/ca/action-diccionario.diccionario+idioma-224+l-B+p-1048+pag-/rewrite+diccionari+de+comer_+exterior/bill+of+lading.htm)
- Centro Internacional de Negocios. (2012). Glosario de Términos de Comercio Exterior. Recuperado de [http://camara.ccb.org.co/documentos/5201\\_glosario\\_terminos\\_de\\_comercio\\_exterior.pdf](http://camara.ccb.org.co/documentos/5201_glosario_terminos_de_comercio_exterior.pdf)
- Productos de Colombia. (2010). Glosario de Términos de Comercio Exterior. Recuperado de [http://www.productosdecolombia.com/main/guia/Glosario\\_de\\_Terminos.asp](http://www.productosdecolombia.com/main/guia/Glosario_de_Terminos.asp)
- Promexico. (2012). México ante los negocios internacionales. Recuperado de <http://www.promexico.gob.mx/inversion-extranjera/mexico-ante-los-negocios-internacionales.html>
- EnColombia. (2013). Entorno de los negocios internacionales. Recuperado de <http://www.encolombia.com/economia/internacional/entornodelosnegocios/>
- Proyecto de Acuerdo No 560. Establece la obligatoriedad a las entidades públicas del distrito de recibir en su espacio laboral a estudiantes universitarios brindándoles la oportunidad de realizar sus prácticas empresariales. Publicada en la página de la Alcaldía de Bogotá, el 10 de octubre de 2007.
- Global Freight. (2014). Incoterms 2010. Recuperado de <http://globalfreight.com.co/language/es/incoterms/>
- Sistema Integrado de Comercio Exterior. (2010). Procedimientos del Módulo de Control de Carga. Recuperado de <http://www.aduanas.gob.pa/manual%20de%20control%20de%20carga%20-%20explorer.html>
- DIAN. (2013). Glosario de términos en materia aduanera. Recuperado de <http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/fc22bc5cf1ab7bfa05257030005c2805/9f4e3c1d5887205c0525767b0068fc4e?OpenDocument>
- DIAN. (2006). Generalidades. Recuperado de <http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/0/27798f3f06ca4f2405256f0f0073dcac?OpenDocument>
- CARGEX. (2011). Reglamento de Trabajo.
- UNIVERSIDAD SANTO TOMAS. Reglamento de prácticas empresariales.

## **APENDICES**