

UNIVERSIDAD APEC UNAPEC



ESCUELA DE GRADUADOS

Monografía para Optar por el Título de:
MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD

“ANALISIS DEL PROCESO DE EMBARQUES Y LOGISTICA EN
UNA EMPRESA CONSOLIDADORA DE CARGA, SANTO
DOMINGO 2009”
CASO: CARIBEX WORLDWIDE

Elaborado Por:

2007-2544

Licda. Yomayra Bernard Ureña

Asesora:

Ivelisse Comprés Clemente, M.A., MSc.

Santo Domingo de Guzmán, D.N.
30 de Julio, 2009

INDICE

	Pág.
DEDICATORIAS	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ADENDUM	iii
INTRODUCCIÓN	iv
CAPITULO I	
PROCESO DE EMBARQUE	1
1.1 Negociación.	2
1.2 Procedimiento para manejo de contenedores completos	2
1.3 Procedimiento para manejo de contenedores consolidados	4
1.4 Documentación requerida	5
1.4.1 Factura comercial	5
1.4.2 Conocimiento de embarque (Bill of Lading)	5
1.4.3 Certificados de origen	7
1.4.4 Packing lists o Lista de Empaque	7
1.4.5 Manifiesto de carga	7
1.5 Tramites ante aduanas según vía de embarque	8
1.5.1 Vía marítima	8
1.5.2 Vía aérea	9
1.5.3 Vía Terrestre	10
CAPITULO II	
PROCESO DE LOGÍSTICA	12
2.1 Red Logística	13
2.2 Gestión Logística	14
2.3 Logística de Planta	17

2.4 Logística enfocada al cliente	18
2.5 Transporte y Distribución	18
2.6 Transporte intermodal	20
2.7 Documentación de embarques y logística	21
2.7.1 Servicios logísticos.	22
2.7.1.1 Agentes de transporte.	22
2.7.1.2 Embalaje.	23
2.7.1.3 Etiquetado.	24
2.7.1.4 Seguro.	25
2.7.1.5 Almacenamiento y manejo de materiales.	26
CAPITULO III	
CARIBEX WORLDWIDE	28
3.1 Reseña Histórica	28
3.2 Filosofía de la empresa	30
3.2.1 Misión	30
3.2.2 Visión	30
3.2.3 Valores	30
3.3 Estructura general de la organización	31
3.3.1 Organigrama	31
3.4 Perfil de la empresa	32
3.4.1 Objetivos	32
3.5 Oficinas CaribEx Worldwide	33
3.6 Servicios que ofrece CaribEx Worldwide	33
3.6.1 Transporte de carga aérea	34
3.6.2 Transporte de carga marítima	35
3.6.3 Servicios de almacenaje	35
3.6.3.1 Almacenes	36
3.6.4 Servicio de transporte terrestre	37

3.6.5 Gestiones aduanales	37
3.6.6 CaribEx International Air	38
3.6.7 Servicio de rastreo de carga	38
3.6.8 Servicio de consolidación y desconsolidación	39
CAPITULO IV	
ANALISIS DEL PROCESO DE CARIBEX WORLDWIDE	40
4.1 Descripción del proceso	40
4.1.1 Departamento de Ventas	41
4.1.2 Departamento de Operaciones	41
4.1.2.1 Reservaciones	42
4.1.2.2 Manejo y entrega de documentación	43
4.1.2.3 Comunicación con el cliente	44
4.1.3 Departamento de Aduanas	44
4.1.4 Departamento de Tráfico	45
4.1.5 Departamento de Contabilidad y/o facturación	45
4.2 Comunicación entre departamentos	45
4.3 Investigación	47
CONCLUSIONES	v
RECOMENDACIONES	vii
BIBLIOGRAFIA	viii
ANEXOS	x
Anteproyecto aprobado	
Cuestionario	

DEDICATORIA

A mis padres: Mercedes Ureña & Joaquín Bernard

Siempre doy gracias a Dios por haberme dado padres tan especiales. Agradezco todo su amor y atenciones. Porque siempre han confiando en mi, y en la capacidad que tengo para lograr todo lo que me proponga, gracias por su apoyo, seguimiento, cariño y comprensión. Los amo.

A mi esposo: Emmanuel Maldonado.

Gracias por insistirme tanto en que emprendiera este camino, y por ayudarme en todo momento, por ser tan paciente en los momentos en los que no podía estar contigo, eres mi complemento, lo que me hacia falta para ser totalmente feliz. Que Dios bendiga nuestra relación por siempre. Te amo mi amor.

A mi hermana: Indhira Bernard Ureña.

No puedo describir todo lo que siento por ti, eres un ser especial y maravilloso, gracias por empujarme a lograr mis metas, por siempre estar ahí para levantarme el animo. Te quiero un mundo!

A mis amigas y compañeras de la Universidad: Anabelle Peña, Awilda Polanco, María Alejandra De los Santos.

Porque desde el primer día de clases estuvimos juntas y ahora concluimos este gran reto en nuestras vidas, por compartir conmigo tantos momentos, cada materia, cada profesor. Las quiero mucho!

A mis grandes amigos: Massiel, Dahiana, Kathy, Mara, Marlene, Vanessa, Michel, Oliver, Luis Enrique, Omar, Karla. Por comprender mis desapariciones y mi falta de comunicación, ustedes son parte de mí y los quiero muchísimo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme salud y fortaleza para lograr esta meta, por protegerme y acogerme en todo momento, por ser tan bondadoso, porque no estaría aquí sin tus bendiciones y amor incondicional.

A mis padres, por siempre empujarme y ayudarme a lograr mis metas, por existir, Gracias!

A mi esposo, porque en el momento que decía estar cansada siempre me apoyaste y me animaste a continuar, porque sin tus consejos no hubiese emprendido este reto en tan corto tiempo, por ser como eres, gracias!

A mi asesora de Metodología Ivelisse Comprés, porque su labor ha sido formidable para que este proyecto resulte todo un éxito, muchas gracias.

A mis maestros: Federico Santos, Rommel Marra, Roberto Pérez y Pedro José Castillo, por ser maestros especiales y mostrarnos tantas ideas que permitirán un crecimiento personal invaluable, muchas gracias!

A Karla Domínguez, porque siempre fuiste un apoyo incondicional, porque siempre estuviste dispuesta ayudarme y darme animo en los momentos más difíciles, eres una gran amiga. Gracias hermana!

A todos mis familiares, amigos y compañeros de CaribEx, Por sus buenos deseos, su alegría, su cariño. Los adoro!

ADENDUM

CaribEx Worldwide es una empresa consolidadora de carga que brinda servicios de logística y movimientos de carga.

El objetivo principal de este proyecto es realizar un análisis del proceso de logística de embarques utilizado por la consolidadora de carga CaribEx Worldwide, analizando el impacto sobre la calidad del servicio en la satisfacción del cliente.

Se ha realizado una investigación descriptiva mediante el método deductivo aplicando principios generales de documentación y controles de procedimientos. Se utilizaron las herramientas de observación y entrevistas para recolectar información sobre los empleados de la empresa.

Los resultados obtenidos han identificado que solo el 15% de los empleados entrevistados de la empresa tienen acceso al sistema de información en el que se encuentra la documentación de los embarques y el porcentaje restante confirma que su trabajo se ha visto afectado por falta de este acceso, asimismo la calidad del servicio se ha visto afectada por tardanzas en entrega de documentos, entregas de carga tardías, falta de coordinación y servicio al cliente.

Según los resultados obtenidos, la empresa debe revisar los empleados que no tienen acceso al sistema de información por documentación y que realmente lo requieren, creando un acceso general, logrando que los empleados tengan la facilidad de trabajar los embarques al momento que se requieran. De esta manera, el trabajo se agilizará y el servicio brindado al cliente será mucho más satisfactorio.

INTRODUCCION

El sector transporte en la República Dominicana es muy competitivo, esta competitividad demanda que los procesos que siguen las empresas que pertenecen a dicho sector se realicen de la manera mas apropiada para poder brindar al cliente un servicio satisfactorio.

CaribEx Worldwide es una empresa consolidadora de carga que brinda al mercado servicios de embarques y logística completos, incluyendo movimientos de carga, desde el inicio de la operación hasta la entrega al cliente final.

La empresa esta presentando un problema con las tardanzas en entrega de documentos y servicio al cliente. Esta situación se debe a que los empleados de la empresa no tienen acceso a la documentación necesaria para que su trabajo se realice a tiempo y los clientes no tengan que esperar. Esto ha implicado, fallas en la calidad de servicio brindado al cliente y problemas de los empleados para la realización de su trabajo.

El objetivo principal de este proyecto es analizar el proceso de logística de embarques que utiliza la consolidadora de carga CaribEx Worldwide, básicamente para determinar las dificultades que tiene el proceso y el impacto en la calidad del servicio al cliente brindado. Este análisis estará acompañado de una investigación realizada vía los empleados de CaribEx Worldwide, para detectar cuales son dichas dificultades.

Esta monografía tiene la siguiente estructura. En los capítulos I y II se presentan detalles del Proceso de Embarques y Logística respectivamente; en el caso del capítulo III se presenta la empresa, su origen y los servicios que ofrece y finaliza el capítulo IV presentando el Análisis del Proceso de Embarques y Logística que realiza la empresa CaribEx Worldwide.

CAPITULO I

PROCESO DE EMBARQUES

Un proceso es todo el grupo de actividades que se realizan para lograr un fin específico (ya sea un producto o servicio).

Un Embarque es todo proceso en el que se incluyen personas o mercancías dentro de un barco o avión.

Dentro del proceso del embarque de una mercancía con destino al mercado externo, una vez superadas todas aquellas cuestiones relativas a la efectivización de la venta en sí, desarrollar en forma ordenada y sistémica la confección de los documentos que lo amparan es fundamental, y obviamente este proceso esta íntimamente relacionado con el instrumento de pago y el medio de transporte escogidos.

Los plazos para el envío de documentos varían si comparamos las formalidades a cumplir entre una carta de crédito y un cobro por documentación; así como también la emisión de los documentos de embarque no tienen la misma modalidad si el embarque es marítimo o aéreo.

Algunos documentos que amparan el embarque pueden ser emitidos en forma directa por el exportador, (factura comercial) en cambio otros son emitidos por entidades (Certificado de origen) o por terceros (empresa de transporte) de acuerdo a instrucciones impartidas y a solicitud del mismo exportador.¹

Los embarques pueden ser tanto aéreos como marítimos.

¹ <http://pergaminoinformacion.files.wordpress.com/2008/02/contenedores-consolidados.pdf>

Si el embarque es marítimo, la tipología de la carga juega un papel muy importante, como así también las cantidades a ser embarcadas; salvo excepciones no muy numerosas, la mayor cantidad de la carga a transportarse vía marítima debe hacerse en contenedores.

1.1 Negociación.

Esta es la etapa más importante en todo el proceso de embarque, porque en ella se definen todos los parámetros de una operación sin riesgos y sin problemas.

Deben ser definidos en ese momento, de común acuerdo, lo siguiente:

- Producto (especificaciones)
- Precio
- Valor
- Forma de pago
- Plazos de pago
- Condiciones de entrega
- Medio de transporte
- Servicio de pos venta
- Garantías

1.2 Procedimiento para manejo de contenedores completos.

Si las cantidades referidas al embarque cumplen el peso o volumen de un contenedor completo (full container) la metodología del embarque es diferente si la comparamos con aquellos casos donde el volumen de lo exportado no alcanza a cubrir un contenedor, por lo que es necesario recurrir a los servicios de un agente consolidador de carga que es, en definitiva, quién se encarga de agrupar

a distintos exportadores con cargas al mismo destino, a los efectos de poder completar la carga de un contenedor y así de esa manera embarcar por mar la mercancía.

Así, cuando tenemos carga para un contenedor completo, podemos simplificar, en pocas palabras, un procedimiento de acuerdo a los siguientes pasos:

- a) Preparación de la factura comercial, envío de una copia al despachante de aduanas para confeccionar el permiso de embarque.
- b) Pedido a la línea marítima de reserva de espacio en bodega en el buque donde se pretende cargar y solicitar el contenedor vacío.
- c) Retiro del contenedor, llenado del mismo, (puede ser en depósito de un agente o bien en depósito fiscal aduanero) sellado y entrega del contenedor en terminal portuaria, ingreso de documentación aduanera.
- d) Verificación, (si corresponde de acuerdo a canal de selectividad) carga del contenedor en el buque, cumplimiento de la carga en el permiso de embarque (conformidad aduanera de que el contenedor fue puesto a bordo del buque)
- e) Solicitud a la marítima de la confección del conocimiento de embarque, realizando la correspondiente declaración y entregando copia del cumplimiento de embarque.

Más allá que en este resumen simplificado aparecen diferencias operativas, (y que también lo son de costos) desde el punto de vista de la recepción de la mercadería por parte del importador, en el caso del contenedor completo, podríamos establecer el régimen de casa-casa (house to house) donde no sólo existe la posibilidad del llenado del contenedor en nuestro depósito (lo cual nos asegura a priori un correcto manejo y cuidado de la misma) sino también la posibilidad que el comprador retire el contenedor hasta su propio depósito, asegurándonos de esta manera su correcta recepción.



1.3 Procedimiento para manejo de contenedores consolidados.

En cambio, si la carga no cubre la totalidad de un contenedor, un esquema (simplificado) sería el siguiente:

- a) Preparación de la factura comercial E, envío de una copia al despachante de aduanas para confeccionar el permiso de embarque.
- b) Contacto con el Agente de Cargas a los efectos de solicitar disponibilidad de espacio en contenedor a consolidar.
- c) Preparación de los bultos (paletas) y entrega de los mismos en depósito fiscal indicado por el agente de cargas.
- d) Entrega de documentos aduaneros, y verificación de la mercadería si corresponde al canal de selectividad.
- e) Llenado del contenedor por parte del agente de cargas, una vez completado con otras cargas de otros exportadores, el mismo se cierra y sella, para luego ser enviado a la terminal marítima. Una vez embarcado, se solicita el cumplimiento de la carga.
- f) Emisión del conocimiento de embarque por parte del Agente de Carga, una vez entregado el cumplimiento de embarque.

En cambio, en la modalidad de carga consolidada esto es imposible, y se establece el régimen denominado muelle a muelle, donde la carga entregada por el exportador es manipulada por un tercero, junto con la carga de otros exportadores, y donde el importador recibe la misma luego de haberse superado el proceso de desconsolidación, también efectuado por un tercero, por lo cual el embalaje escogido juega un rol fundamental para que la mercancía llegue en buenas condiciones.



1.4 Documentación requerida en el proceso de embarques

1.4.1 Factura comercial:

La Factura Comercial es el documento básico de la transacción comercial. Esta contiene precios por unidad de la mercancía declarada y las declaraciones exigidas por el importador, para que este último pueda cumplir la legislación de su país.

1.4.2 Conocimiento de Embarque:

Los Conocimientos de Embarque se entregan por juegos completos, que constan de dos o tres copias originales "negociables" y varias copias no negociables que

cumplen, diversas funciones al igual que la factura comercial, pero sólo los conocimientos negociables constituyen el título de propiedad de la mercadería.

El Conocimiento de Embarque puede ser:

Corto (Short form Bill of Lading); el que contiene las condiciones del transporte en forma simplificada, o largo (Long form Bill of Lading): que señala todas las cláusulas que hacen a los derechos y obligaciones del transporte en forma totalmente desarrollada y a las que deberán remitirse las partes en caso de litigio.

Los datos básicos que contiene un conocimiento de embarque son:

- a) Nombre y domicilio del transportador.
- b) Nombre y domicilio del suplidor.
- c) Nombre y nacionalidad del buque;
- d) Puerto de carga y descarga o hacia donde el buque deba dirigirse a "órdenes".
- e) Nombre y domicilio del destinatario.
- f) La naturaleza y calidad de la mercancía, número de bultos o piezas, cantidad, peso, y las marcas principales de identificación.
- g) Estado y condición aparente de la carga.
- h) Flete convenido y lugar de pago.
- i) Número de originales entregados.
- j) Lugar, fecha y firma del transportador, agente marítimo o capitán.

El cargador puede exigir al transportador, hasta tres (3) originales de cada conocimiento. Las demás copias que solicite deben llevar la mención "no

negociable". Entregada la mercadería en destino con uno de los originales, los demás carecen de valor.²

1.4.3 Certificados de origen.

Documento que certifica el país de origen de los productos exportados y que suele ser requerido por las autoridades aduaneras.³

1.4.4 Packing list o Lista de Empaque:

La Lista de Empaque guarda estrecha relación con la factura y normalmente la acompaña en todo momento. Documento que proporciona datos sobre la forma de embalaje de las mercancías, el contenido de los diferentes envases, y especifica los pesos y dimensiones de las mercancías.

Documento Comercial que tiene por objeto detallar el contenido de las mercancías que contiene cada bulto. Se debe usar, de preferencia, cuando se trate de bultos con mercancía surtida.⁴

1.4.5 Manifiesto de carga.

Es el documento que ampara el transporte de mercancías ante las distintas autoridades, por lo tanto, debe ser portado por el conductor del vehículo durante todo el recorrido, es utilizado para llevar las estadísticas del transporte público de carga por carretera dentro del territorio nacional.⁵

² http://www.integrar.com.ar/castellano/comercio/contenido/fluxograma_de_exportacion.htm

³ <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Importar/glosario.htm>

⁴ http://www.businesscol.com/productos/glosarios/comercio_exterior/glossary.php?word=Packinglist

⁵ www.mintransporte.gov.co/servicios/normas/Conceptos/pdf/Concepto_0536.pdf

1.5 Trámites ante aduanas según vía de embarque:

Existen distintas alternativas de transporte y tramitaciones que deben ser consideradas a fin de hacer llegar sus productos al comprador al exterior, ya sean muestras sin valor comercial y/o ventas al exterior.⁶

1.5.1 Vía marítima:

a) Por instrucciones del exportador, el agente de aduanas tramita, suscribe y llena la Orden de Embarque. Por este documento, la compañía transportista confirma la reserva de espacio (mientras se realiza el envío de las mercancías al puerto).

Con la Orden de Embarque se presenta la mercancía ante aduana de salida. Allí se fecha y se enumera autorizándose su ingreso a la Zona Primaria (recinto aduanero y/o portuario) y su posterior embarque. Si la Orden de Embarque sale sorteada para aforo físico, aduana realizará la constatación y requerirá al menos una copia de la factura comercial y la lista de embarque.

La Orden de Embarque legalizada por aduana es entregada a la compañía de transportes, que efectúa el embarque y emite el documento denominado Conocimiento de Embarque (B/L), suscrito por el capitán de la nave. Copias no negociables de este documento son enviadas al Agente de Aduanas, junto a las copias respectivas de la Orden de Embarque cumplida. El Agente de Aduanas, remite estas copias al exportador junto a otros documentos de embarque que le permitirán iniciar las gestiones de cobro de la exportación en su banco comercial.

⁶ http://www.chile.com/tpl/articulo/detalle/ver.tpl?cod_area=3&cod_articulo=1308

b) Cumplida la Orden de Embarque, el Agente de Aduanas confecciona la Declaración de Exportación y la presenta a la aduana por medio de una Guía de entrega de Documentos (G.E.D.), dentro del plazo de 25 días contados a partir de la fecha de numeración de la Orden de Embarque. La Declaración de Exportación es fechada, enumerada y aceptada a trámite por el Servicio Nacional de Aduanas verificando la descripción de las mercaderías y demás datos que contiene. Eventualmente es sometida a un aforo documental: revisión de la documentación para verificar que cada uno de los documentos esté bien extendido y que corresponda a las mercancías enviadas al exterior.

Una vez legalizada la Declaración de Exportación, Aduana efectúa la distribución de los ejemplares. Envía copias al Banco Central de Chile para que tome nota de la exportación realizada, contabilizando a partir de esa fecha el plazo de retorno de las divisas provenientes del cobro total de la exportación.

Además entrega las correspondientes copias al Agente de Aduanas, quien hará llegar una al interesado. El exportador debe presentar el documento en el banco comercial al momento de liquidar la exportación (informar destino de las divisas del retorno de la exportación efectuada).

1.5.2 Vía aérea:

Las mercancías embarcadas por vía aérea requieren de la Guía Aérea, (emitida por la misma compañía aérea), que opera como la Orden de Embarque. Este documento también debe ser firmado por un representante de la compañía de transporte aéreo y por el Agente de Aduanas.

Lo único que cambia en relación al trámite marítimo es que la misma guía Aérea ampara mercancías embarcadas parcialmente en diferentes aeronaves, siempre y

cuando el último embarque no se efectúe en más de 10 días después que el primero.

1.5.3 Vía terrestre

En el caso de las exportaciones por camión o ferrocarril hacia los países vecinos, la Orden de Embarque, admite embarques parciales de las mercancías indicados en una misma factura comercial o en un mismo Informe de Exportación. El Agente de Aduanas está facultado para embarcar las mercancías en diferentes vehículos, siempre que para ello utilice el mismo medio de transporte y se presente la Orden de Embarque en la aduana de salida para su numeración.

El total de embarques debe completarse a más tardar a los 30 días contados desde la salida del primer embarque parcial, el que debe cumplirse dentro de 25 días desde la fecha de numeración de la Orden de Embarque. En caso contrario, ésta caduca y se cancela por la cantidad realmente embarcada. Se deberá presentar una nueva Orden de Embarque si se desea cumplir con el remanente de la carga.

El control de salidas de las mercancías es practicado por los funcionarios de la avanzada fronteriza de la aduana. Ellos se encargan de cerrar y cumplir la Orden de Embarque, vencidos los 30 días corridos desde la salida del primer vehículo. En este caso el "cumplido" no lo efectúa la empresa transportista - como en los envíos vía marítima y aérea- sino que es llevado a cabo por los funcionarios de la avanzada fronteriza de la aduana, quienes dejan constancia de lo efectivamente despachado con cargo a la Orden de Embarque.

La Orden de Embarque cumplida es entregada al Agente de Aduanas a través de la mesa receptora de la aduana de salida. Con este documento el Agente de Aduanas está en condiciones de confeccionar la Declaración de Exportación, que

debe presentarse al Servicio Nacional de Aduanas en un plazo de 35 días hábiles, contados desde la fecha de salida del país del primer vehículo.

La Declaración de Exportación es fechada, numerada y aceptada a trámite por el Servicio Nacional de Aduanas verificando la descripción de las mercaderías y demás datos que contiene la declaración.

Una vez legalizada la Declaración de Exportación (constatar que el documento haya cumplido con todos los trámites legales y reglamentarios), la Aduana efectúa la distribución de los ejemplares. El exportador tendrá que presentar este documento en el banco comercial que le liquidará las divisas del retorno de la exportación efectuada.

El proceso de embarques implica todas las actividades que se realizan desde que se hace el pedido, incluyendo la negociación que se realiza para la compra del producto a exportar y/o importar, hasta la entrega de dicho pedido al cliente final. Todo esto conlleva una serie de pasos y documentaciones necesarias para poder llevarse a cabo.

El importador y/o exportador debe conocer las etapas por las que pasa el proceso, la documentación que debe manejarse para fines aduanales de declaración de mercancía al país de destino y el pago de impuestos y gravámenes necesarios para poder desaduanizar y proceder a entregar al cliente final. Es importante que todo importador y/o exportador esté familiarizado con el sistema de aduanas del país en cuestión.

CAPITULO II

PROCESO DE LOGISTICA

La logística tiene muchos significados, uno de ellos, es la encargada de la distribución eficiente de los productos de una determinada empresa con un menor costo y un excelente servicio al cliente, por lo tanto la logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad.

La logística determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto. Asumiendo que el rol del mercadeo es estimular la demanda, el rol de la logística será precisamente satisfacerla.

Esto determina que la logística es un modelo, un marco referencial, un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.

Las actividades claves del proceso de logística son las siguientes:

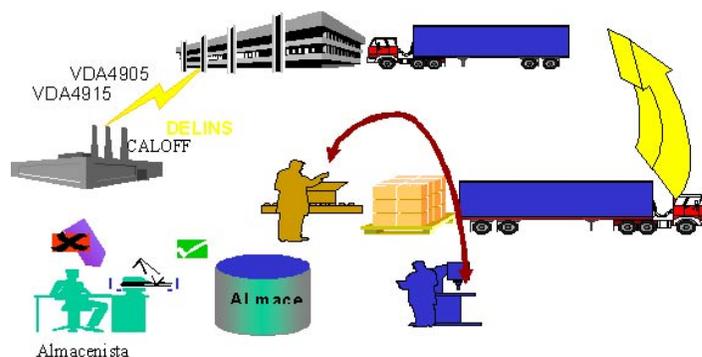
- Servicio al cliente.
- Transporte.
- Gestión de Inventarios.
- Procesamiento de pedidos.

En conjunto estas actividades lograrán la satisfacción del cliente y a la empresa la reducción de costos, que es uno de los factores por los cuales las empresas están obligadas a enfocarse a la logística.

El proceso logístico comprende diferentes fases y diagramas que representen el flujo a seguir. La logística de materiales durante las primeras fases se maneja por lote, después puede ir cambiando a serie y finalmente durante sus últimas fases pasa a ser continúa. Por lo que respecta al aprovisionamiento de materiales en un inicio suele ser por máximos y mínimos controlando un stock de seguridad, según el flujo percibido de los materiales estos pasan a un aprovisionamiento permanente por necesidades de cliente los cuales pueden ser controlados mediante proyectos.⁷

2.1 Red Logística

El sistema logístico puede ser visto como una red integrada por nodos o puntos específicos interceptados entre sí, en los cuales se representan áreas físicas dentro de la empresa como almacenes, plantas, puntos de venta y transportes a través de los cuales se genera el flujo de los materiales. A esta red interna podemos asociar los nodos externos correspondientes a los clientes como puntos de entrega, cerrando de esta forma un ciclo en la red logística. (Ver Fig. 1)



Es importante distinguir que a esta red de flujo de materiales se integra paralelamente otra red de información que esta basada en pedidos generados a proveedores, ventas a clientes, niveles de inventario, plazos de entrega, costos,

⁷ <http://www.monografias.com/trabajos15/logistica/logistica.shtml>

contabilización, estadísticas, en donde cada uno de estos representan los nodos de la red de información, los cuales se encuentran respaldados por documentos en papel o procesamiento de información contenida en ordenadores o servidores de gran capacidad mostrando información como facturas, remisiones, reportes, cheques, etc.

La circulación sobre la red logística de información se puede generar mediante enlaces de fax, telégrafo, correo, teletipo, teléfono e inclusive algunas técnicas más actuales como el uso del correo electrónico (e-mail) o comunicación EDI (Intercambio Electrónico de Datos). Ambas redes son interdependientes y de estas depende el eficiente funcionamiento del sistema logístico, por lo cual se requiere una amplia coordinación entre las redes.⁸ (Fig. 2).

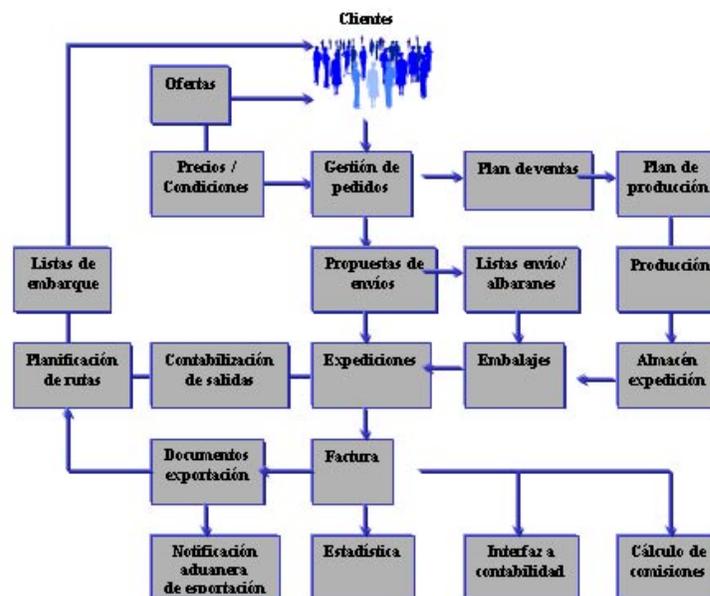


Fig. 2 Nodos Involucrados en las Redes Logísticas.

2.2 Gestión Logística

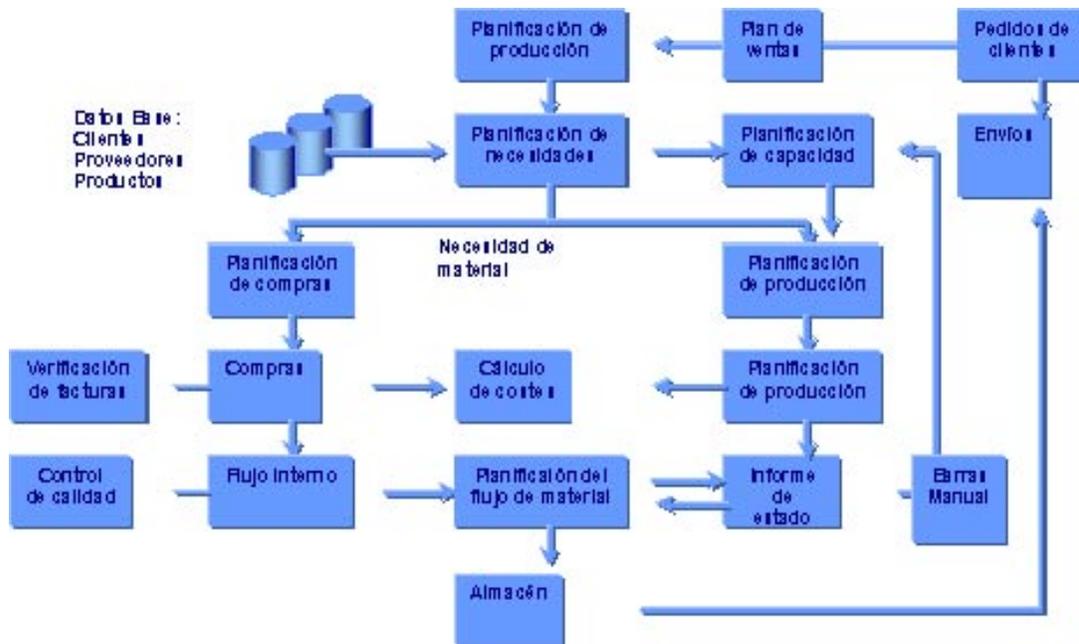
El trabajar en una empresa dedicada a la comercialización y fabricación de productos críticos para los clientes comprende la velocidad con que se trabaje el

⁸ <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/red-logistica>

flujo logístico, el cual representa un factor muy importante para medir el desempeño de las áreas funcionales de la empresa tanto para los clientes como para la propia empresa. Por eso en la mayoría de las empresas se consideran tres indicadores para la gestión de la logística: Uno de ellos se le atribuye a la velocidad del ciclo / flujo logístico, desde el momento que se genera el pedido de ventas hasta que se coloca el producto en el cliente, esto ayuda a controlar los cuellos de botella. El segundo indicador tiene que ver con los costos que se agregan a un producto o servicio durante el flujo logístico y en el último indicador es necesario contemplar que ayude a medir el grado de satisfacción del cliente, no solo por la entrega a tiempo, sino por la calidad misma de tu servicio logístico.

Según comparativos en distintas plantas existen algunas restricciones para emplear una gestión logística, dentro de las principales se destacan dos restricciones básicas que se deben tener en cuenta por el disponente o responsable de logística son: considerar como gestión logística el entorno del sistema logístico el cual se encuentra integrado por las materias primas, el producto final, las infraestructuras del transporte y distribución, las comunicaciones existentes, el sistema de almacenamiento de la empresa y los objetivos a cumplir como satisfacción al cliente. El Disponente o responsable logístico debe adoptar decisiones estratégicas, que condicionen e interrelacionen la funcionalidad del sistema logístico a corto y largo plazo, así como también el regular las decisiones operativas sobre cualquier área de la empresa que se encuentre en riesgo de afectar el proceso logístico. Finalmente, se debe descartar la configuración de la red de materiales e información, teniendo en cuenta las interacciones entre los distintos factores del coste.

El flujo general de información que maneja este sector es el siguiente:



Este flujo de información inicia con conceptos bases como el contar con una base de datos completa que contenga información general de los clientes, proveedores y los productos que integran la planta como las materias primas, productos finales, piezas maquiladas, componentes, entre otros.

Con esta información básica el siguiente punto en el flujo es el contar con una planificación de materiales que debe estar comprendida de productos que se compran (materias primas, componentes) y de productos que se fabriquen dentro de la misma empresa. Dicha planificación deberá dar a conocer el alcance de los materiales comprados y/o a comprar con respecto a la planificación corriente de producción de acuerdo a la capacidad instalada con la que cuenta la empresa. Una vez que ya se tiene esto, se da a conocer la planificación a los proveedores para que contemplen la entrega a tiempo. Una vez llegada la fecha se realiza la recepción del material el cual se evalúa por control de calidad y posteriormente se almacena en sus correspondientes ubicaciones esperando su

requisición de la misma para entrar a producción. Una vez terminado el proceso productivo se genera el envío al cliente según su requerimiento especificado con anterioridad, iniciando con esto nuevamente el flujo de información.⁹

2.3 Logística de Planta

La logística de planta o también conocida como logística de piso consiste en el abastecimiento de las fases o estaciones de trabajo para su adecuado funcionamiento. Dicho abastecimiento incluye servicios como:

- Almacenamiento. Comprende cualquier tipo de almacén, en donde principalmente destacan el almacén de entrada, proceso y salida y su función es el de abastecer y regular producción de manera constante.
- Transportes. Dentro de transportes se consideran los montacargas o cualquier vehículo interno que lleve los elementos necesarios al sitio y en el momento en donde se requiera para producir.
- Manutención. Permite el abastecimiento a las estaciones de trabajo agrupando cualquier tipo de operación que requiera mantenimiento como el almacenaje y el transporte.
- Información y Comunicación. La comunicación en el piso es muy necesaria debido a los sistemas aplicados dentro de las estaciones de trabajo, pero estos sistemas a su vez nos ofrecen información más confiable a menor tiempo y es posible obtener información y comunicación independiente.
- Mantenimiento. Este se compone del control, revisión y reparación de las estaciones de trabajo y este debe ser rápido y sin mover a los operarios de sus lugares de trabajo.

⁹ <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/gestion-logistica>

- Servicios Sanitarios. Incluye la limpieza de las estaciones de trabajo así como la de operarios y supervisa cualquier situación que implique una contaminación o afecte la salud.
- Servicios de Seguridad. Se encarga del cumplimiento de las normas de seguridad adoptadas por la planta evitando cualquier riesgo en el personal, en máquinas y materiales.¹⁰

2.4 Logística enfocada al cliente

La logística enfocada al cliente concentra su mayor atención en el cumplimiento de la demanda de los clientes y esta comprende aspectos fundamentales como el cubrir las necesidades de servicio al cliente, el desarrollar servicios específicos por cliente y llevar a cabo una planeación de la cadena de suministro que contemple desde el inicio del diseño del producto, su abastecimiento, manufactura, distribución y servicio al cliente.

El trabajo de las empresas comercializadoras de productos críticos o JIT para los clientes, se basa en la gran velocidad que se debe mantener dentro del flujo logístico, ese tiempo de respuesta es muy importante para medir el desempeño de cada área tanto para los clientes como para la empresa.¹¹

2.5 Transporte y Distribución

Los puntos de Transporte y Distribución cierran la cadena del flujo logístico, ya que estos se involucran con la expedición de material al cliente dando paso nuevamente al inicio de la cadena logística en donde dicha expedición genera la pauta para nuevas requisiciones de clientes.

¹⁰ <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/logistica-planta>

¹¹ <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/logistica-enfocada-cliente>

La mayoría de las empresas se inclinan por buscar negociaciones con sus clientes en donde el mismo cliente aporte su transportista o bien, buscar enlaces de distribución en los que puedan ahorrar sus costos.

Una vez que se ha establecido con los clientes/proveedores el transportista con el cual trabajaran se procede a definir como se llevara a cabo el embarque. El tema de las expediciones se liga por completo con la distribución, ya que la distribución de los materiales se lleva a cabo mediante la expedición de estos, trazando las rutas adecuadas por las cuales se distribuirá el producto.

De manera que si esta gestión corre a cargo del departamento de ventas se inicializa la expedición a clientes en base a las fechas y cantidades requeridas previamente por el cliente y que se tienen ya liberadas y almacenadas por producción, mismas cantidades que se encuentran pendientes por embarcar en las listas de salida de mercancías. Una vez que ventas corrobora la información requerida por el cliente mediante las listas de envíos pendientes puede ahora intervenir el departamento de expedición el cual asegurara primeramente la disponibilidad de materiales mediante visualizaciones o reportes que generen dicha información en el caso de contar con sistemas de información que den soporte al control de la información en piso.

En caso de gestión por el departamento de expediciones es posible efectuar directamente las salidas de mercancía, mediante su procedimiento de embarques comúnmente utilizado el cual puede ser por la nueva logística en rampa o tradicionalmente por simples envíos a clientes, para las piezas que se encuentren disponibles en el almacén de expedición.

Algunas empresas después de registrar los envíos a clientes, proceden a confeccionar envíos. De este modo es posible agrupar envíos de diferentes

planes de envío para un cliente e imprimir un documento de transporte para el transportista.¹²

2.6 Transporte intermodal

Las empresas transportistas cuentan con diferentes soluciones logísticas a ofrecer presentando herramientas y soluciones digitales para incrementar la productividad, mejorar la eficiencia de los procesos y aumentar los niveles de servicio de la cadena logística. Dentro de las principales soluciones encontramos el comercio en línea. Esta herramienta en un principio se incorporó en los mercados mediante las empresas llamadas "e-logística", las cuales siguen apoyando como una plataforma común en función de mejorar la comunicación y colaboración entre expedidores y transportistas, logrando una mejor coordinación entre ellos reduciendo inventarios y mejorando el proceso productivo a través de los beneficios y ventajas que ofrece a las empresas expeditadoras, como son: menores costos netos de transporte, mientras que al transportista le optimiza el uso de sus activos.¹³

El conjunto de herramientas del comercio en línea permite a los transportistas aumentar al máximo la utilización de sus activos, mejorar la eficiencia de las operaciones y acceder a nuevos mercados. La importancia del comercio en línea se basa en la participación en el medio electrónico, principalmente en el "e-bussines".

La razón principal para hacer uso de esta herramienta es reducir el costo del transporte.

¹² <http://www.mailxmail.com/cursos-concepto-logistica/transporte-distribucion>

¹³ <http://www.mailxmail.com/cursos-concepto-logistica/transporte-intermodal>

2.7 Documentación de embarques y logística

El tema del Transporte y la Distribución no son precisamente los puntos más importantes de la logística, sin embargo no se deben omitir en el flujo de la planta ya que esto podría incrementar costos a nivel operativo, es por ello que es parte de la aplicación del proceso logístico ya que se deben llegar a acuerdos importantes que permitan la reducción de los costos. Una vez que se tiene un acuerdo con los transportistas o los exportadores, es de suma importancia que estos conozcan el producto a trasladar y sus características especiales. De manera que cuando el exportador se está preparando para embarcar un producto para el exterior, éste necesita estar al tanto del embalaje, etiquetado, documentación, y requerimientos de seguro.

En la mayoría de los casos las mercancías que se embarcan son para clientes distantes y el transportista desconoce el tipo de material a transportar, es por ello que el exportador debe asegurarse de seguir todos los requerimientos de embarque para asegurar la mercancía.¹⁴

A continuación se mencionan los puntos más importantes para la revisión de la mercancía:

- Deberá asegurarse que la mercancía se encuentre correctamente empacada para que llegue en buenas condiciones.
- Revisar que la mercancía se encuentre etiquetada para que sea despachada adecuadamente y a tiempo al lugar correcto.
- Contemplar que la mercancía este correctamente documentada para satisfacer los requerimientos gubernamentales del país y/o extranjeros, así como las normas de cobro.

¹⁴ <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/documentacion-embarque-logistica>

- Debe estar asegurada contra daño, pérdida y robo y, en algunos casos, demoras.

Debido a la variedad de consideraciones involucradas en el proceso de exportación física, la mayoría de los exportadores, tanto nuevos como experimentados, cuentan con agentes de transporte para llevar a cabo estos servicios.

2.7.1 Servicios logísticos.

2.7.1.1 Agentes de transporte.

El agente de transporte internacional actúa como un agente para el exportador cuando se lleva la carga a los destinos extranjeros. Estos agentes conocen las normas y reglamentos de los países extranjeros, los métodos de embarque, las reglas gubernamentales de exportación, y los documentos conectados con el comercio exterior.

Los agentes de transporte pueden asistir con un pedido desde el principio, aconsejando al exportador sobre los costos de fletes, derechos portuarios, derechos consulares, costo de documentación especial, y costos de seguro, así como también los gastos de tramitación, todo lo cual ayuda al preparar cotizaciones.

Los agentes de transporte también pueden recomendar el tipo de embalaje para proteger de la mejor manera la mercadería en tránsito; pueden convenir que la mercadería se empaquete en el puerto o se ponga en contenedores. El costo para sus servicios es un costo legítimo de exportación que debe ser incluido en el precio cobrado al cliente.

Cuando el pedido está listo para embarcar, los agentes de transporte deben ser capaces de revisar la carta de crédito, las facturas comerciales, la lista de contenidos, y demás para asegurarse que todo esté en orden. También pueden reservar el espacio necesario a bordo de un barco, si el exportador así lo desea. Si la carga llega al puerto de exportación y el exportador aún no lo ha hecho, los agentes de transporte podrán hacer los arreglos necesarios con los agentes de aduana, para asegurarse que la mercancía obedece a las normas aduaneras de documentación para la exportación.

Además, la mercancía puede ser entregada al transportista a tiempo para ser cargada.

También pueden preparar el conocimiento de embarque y cualquier documentación requerida. Luego del embarque, se remiten todos los documentos directamente al cliente o al banco de pago deseado.

2.7.1.2 Embalaje.

Al embalar un artículo para exportar, el transportista debe conocer las demandas que la exportación pone en el envase. Cuando se está diseñando un embalaje de embarque es necesario tomar en cuenta los problemas más comunes que se suelen presentar como son roturas, peso, humedad, y robo. La mayoría de la carga general, se transporta en contenedores, pero alguna aún se embarca como carga a granel. Además de los trámites normales que se encuentran en el transporte nacional, un embarque a granel transportado por un flete marítimo, puede ser cargado a los buques en una red o por un guinche, un transportador, un tobogán, u otro método, poniendo un esfuerzo acentuado en el envase, es por ello que la creación de los embalajes y la selección de estos para la exportación debe ser muy cuidadosa y dependiendo del transporte a utilizar.

2.7.1.3 Etiquetado.

En los cartones y contenedores de embarque se emplean un conjunto de marcas y etiquetados con la finalidad de responder a las normas de embarque, de asegurar un despacho adecuado de los productos, para ocultar la identidad de los contenidos y ayudar a los destinatarios a identificar los embarques.

El comprador usualmente especifica las marcas que deben aparecer en la carga para facilitar la identificación por parte de los destinatarios. Se pueden necesitar varios conjuntos de marcas para el embarque. Los exportadores necesitan poner los siguientes datos o marcas en los cartones para su embarcación:

- Nombre del transportista.
- País de origen.
- Peso (en libras y en kilogramos).
- Número de embalajes y tamaño de las cajas (en pulgadas y centímetros).
- Marcas de manipulación (símbolos gráficos internacionales).
- Conjunto de marcas preventivas, tales como "hacia arriba" o "no usar guinches".
- Etiquetas para materiales peligrosos

La legibilidad es sumamente importante para prevenir demoras en los embarques. Generalmente las letras están grabadas en los paquetes y contenedores en tinta a prueba de agua, las marcas deben aparecer en tres caras del contenedor, preferentemente en la parte superior, y en los dos extremos o en los dos lados. Es de gran importancia el remover por completo las marcas viejas. Además de las marcas portuarias, el código de identificación del cliente, e indicación del origen, las marcas deben incluir el número de embalaje, peso bruto y neto, y dimensiones. El número total de paquetes debe incluirse en el conjunto de marcas, si se está embarcando más de un paquete. El exportador

también debe incluir cualquier instrucción de manipulación en el embalaje. Es una buena idea repetir estas instrucciones en el idioma del país de destino. Se deben emplear símbolos internacionalmente aceptados en embarques y manipulación.

2.7.1.4 Seguro.

Es muy frecuente encontrar que los embarques de exportación están asegurados contra pérdida, daño, y retraso en tránsito por el seguro de la carga. Para los embarques internacionales, la responsabilidad contractual del transportista, frecuentemente se encuentra limitada por acuerdos internacionales y consecuentemente la cobertura es diferente a la nacional. Los trámites para asegurar la carga pueden ser hechos tanto por el comprador como por el vendedor, dependiendo de los términos de venta.

Es recomendable que los exportadores consulten con los transportistas de seguro internacional o agentes de transporte, cualquier medida de seguridad adicional y con esto ampliar la información con la que cuentan.

Las malas condiciones temporales, el maltrato por parte de los transportistas, y otros daños comunes de la carga hacen del seguro marítimo una protección importante para los exportadores.

Si los términos de la venta hacen a la compañía responsable del seguro, esta debe obtener su propia póliza o asegurar la carga bajo la póliza de un transportista, por un honorario determinado.

Si los términos de venta hacen responsable al comprador extranjero, el exportador no debe asumir que se ha obtenido el seguro adecuado. Si el

comprador se niega a obtener cobertura u obtiene muy poca, el daño de la carga puede causar una pérdida financiera mayor al exportador.

2.7.1.5 Almacenamiento y manejo de materiales.

El almacenamiento incluye todas las actividades necesarias para guardar y mantener los productos desde que son fabricados o adquiridos hasta que son vendidos. Es necesario para regular y compensar la oferta y la demanda. Implica la adecuación entre cantidades compradas y vendidas.

Las decisiones sobre almacenamiento afectan a la determinación del número, localización, tipo y características de los almacenes para atender la demanda del mercado.

El número, localización y tamaño de los almacenes estarán en función del servicio al cliente prestado y de las economías de escala. Un número reducido de almacenes de gran dimensión proporcionará dimensiones en los costos, pero ofrecerá una menor operabilidad y flexibilidad. Por el contrario, un número elevado de pequeños almacenes, si bien permitirá una mayor proximidad al cliente y un servicio más ágil y flexible, dará lugar a costos de almacenajes superiores.

El manejo de los materiales incluye la determinación de los procedimientos a seguir y medios materiales y humanos a utilizar para el movimiento de los productos.

En la actualidad, las actividades logísticas pueden incorporar algunas de los eslabones de la Cadena de Abastecimiento, como la contratación de distribución, transporte, warehousing -almacenamiento de datos-, picking -preparación de pedidos-, gestión de stocks e información tecnológica.

Existen empresas que se han especializado en el transporte de mercancías de un lugar a otro y su logística complementaria. Ofrecen un servicio empresarial completo, responsabilizándose de toda la cadena de distribución y transporte requeridos por el cliente. El proceso logístico debe ser considerado como la integración de actividades internas y externas del flujo de materiales en la cadena e abastecimiento en la empresa.

CAPITULO III¹⁵

CARIBEX WORLDWIDE

Empresa con más de veinte años de experiencia en la industria del transporte, y con una cobertura total de los mercados de América Latina y el Caribe, CaribEx Worldwide ofrece soluciones completas de transportación y logística a clientes con necesidades específicas.

3.1 Reseña Histórica.

La Empresa es fundada en la década de los 80's bajo el nombre de Caribe Freight Forwarding, Inc. of R. D., con operaciones marítimas y aéreas. Sus principales fundadores fueron Josefina Pérez y Sócrates Haroldo Sención. Luego por problemas surgidos las operaciones marítimas fueron canceladas, quedando solo las operaciones aéreas.

Surge con el nuevo nombre de Caribbean Air Services, con nuevas instalaciones en el depósito de carga del Aeropuerto Internacional Las América (AILA). Es ahí donde la empresa se consolida, ya que prácticamente dominaba el Mercado de manejo de carga en el AILA pues fueron los pioneros en este tipo de negocio en las propias instalaciones del aeropuerto.

Con la llegada de Ferries del Caribe por el puerto de Santo Domingo, las operaciones marítimas se reactivan nuevamente, bajo el mismo nombre de Caribe Freight Forwarding, Inc. of R. D. Con el auge de las operaciones marítimas, se abre una sucursal, en Gazcue hasta el año 2003. Debido al crecimiento de la empresa, se toma la decisión de invertir en la compra de un edificio en la Avenida George Washington para alojar al personal que labora en la

¹⁵ <http://www.caribex.com>

división marítima, dejando así la división aérea en las oficinas del Aeropuerto Internacional de las Américas (AILA).

Desde sus inicios la empresa ha contado con la inversión extranjera por parte del Sr. Joe Chatt, el cual fusionó su compañía, Caribe Express de Puerto Rico con Caribe Freight Forwarding, Inc. R. D. dándole más proyección y solidez económica. Esta fusión no solo se quedó entre República Dominicana y Puerto Rico, sino que se fue expandiendo a diferentes puntos del Caribe, Centro y Norteamérica. La empresa cuenta con sucursales en Estados Unidos, Guatemala, El Salvador, Honduras entre otras. Todas estas fusiones se agruparon bajo el nombre de CaribEx Worldwide.

Producto de la fusión de las empresas Caribe Freight, Caribe Express y Excel Cargo, se obtuvo como resultado el nombre de "CaribEx Worlwide".

Caribex Worldwide ofrece los servicios de: gestiones aduanales, consolidador de carga, agente de carga, logística para el manejo de carga; todo esto tanto dentro como fuera del país. Cuenta con cuatro (3) sucursales en el Distrito Nacional.

La principal está ubicada en la Av. George Washington # 105, Ciudad Nueva, entre las calles Francisco Peynado y Cambronal. En esta instalación se trabaja con todo lo relacionado al servicio de carga marítima, logística, gestiones, transportación, además de servicios de almacén fiscal dentro de las instalaciones.

La oficina del aeropuerto ubicada en el depósito #10 de la zona de carga del Aeropuerto Internacional De Las Américas José Francisco Peña Gómez (AILA), se encarga de la logística, gestiones y transportación de las cargas aéreas. Al igual

que la oficina de la ciudad cuenta con un almacén fiscal dentro de las instalaciones.

En el parque de la zona franca de Nigua, se encuadra ubicada la tercera oficina; un almacén el cual se le alquila el espacio físico a los clientes, que por algún motivo no puedan mantener su mercancía en sus propias instalaciones.

3.2 Filosofía de la empresa.

3.2.1 Misión

Ofrecer un servicio de excelente calidad, caracterizado por la puntualidad, rapidez y seguridad en el manejo, transportación, logística y entrega de carga desde y hacia cualquier parte del mundo para obtener una mayor participación en el mercado.

3.2.2 Visión

Ser la empresa por excelencia en consolidación, agentes de carga y aduanal marítimo, aéreo y terrestre.

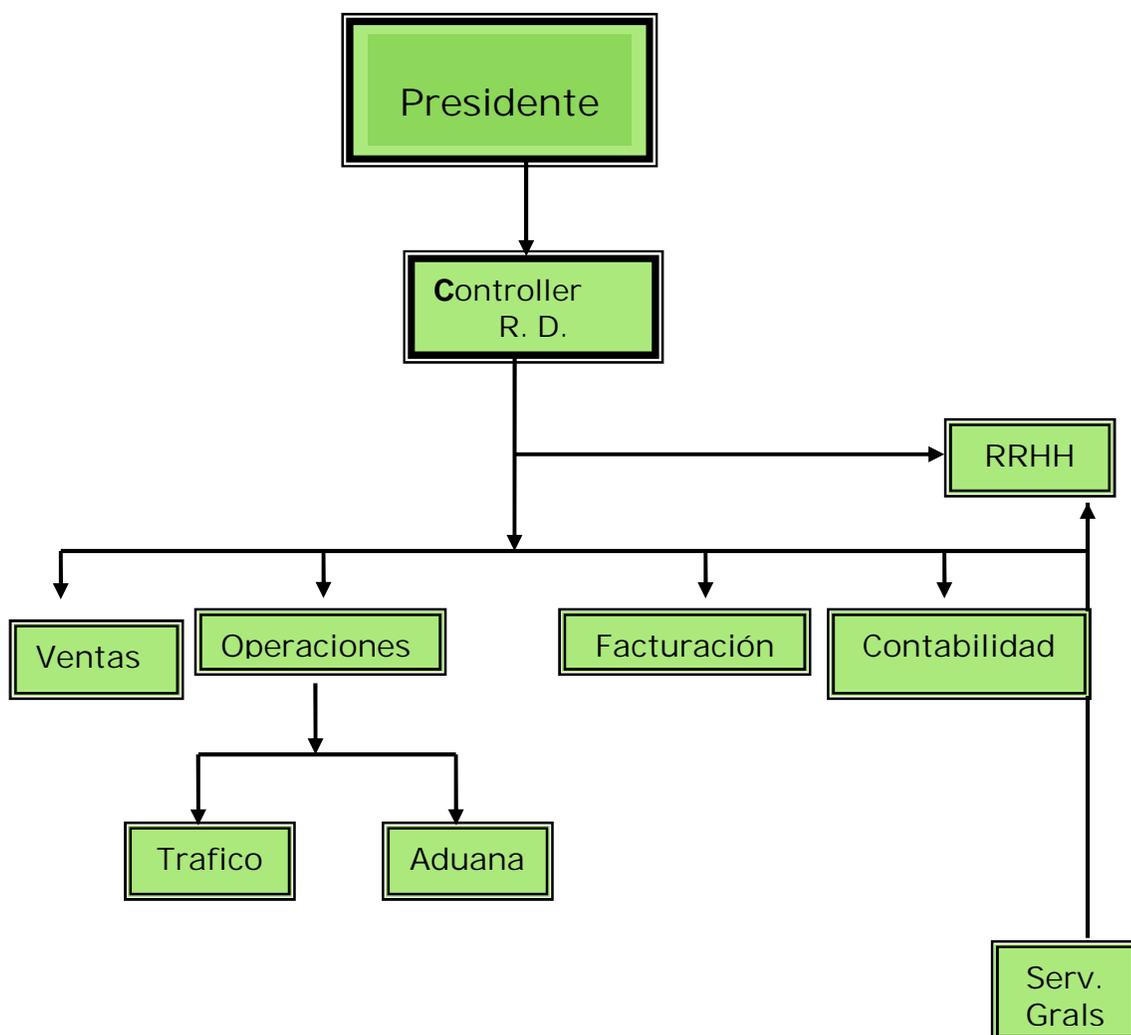
3.2.3 Valores

- Exclusividad
- Calidad en Servicio
- Imagen
- Cumplimiento
- Seguridad
- Crecimiento laboral
- Puntualidad

3.3 Estructura General de la Organización

Para la empresa cumplir su Misión, necesita coordinar un sin número de esfuerzos materiales de recursos humanos y equipos, y por lo tanto cuenta con varios departamentos (Áreas y/o Divisiones) cada uno de los cuales aporta algo importante para que sea posible brindar un servicio eficiente.

3.3.1 Organigrama de la Empresa CaribEx Worldwide



3.4. Perfil de la empresa.

CaribEx Worldwide es una compañía de transporte que actúa como facilitador logístico ofreciendo servicios globales enfocados a América Latina y el Caribe. A través de la utilización de la más efectiva combinación de recursos propios y de suplidores que pueda poseer compañía alguna, CaribEx Worldwide opera para cumplir a cabalidad la tarea encomendada por sus clientes.

CaribEx Worldwide es una empresa de transporte de carga destinada a ofrecer a sus clientes un servicio de logística completa.

3.4.1 Objetivos De La Empresa

En un ambiente mercantil de tantos cambios impredecibles y tenaces, los clientes necesitan una combinación de servicios especializados para lograr satisfacer sus complejas necesidades, esto requiere de un equipo de suplidores que provean sus mejores recursos para resolver no solo un problema de transportación sino uno de logística. Con sobre veinte años de experiencia en la industria del transporte, y con una cobertura total de los mercados de América Latina y el Caribe, CaribEx Worldwide ofrece soluciones completas de transportación y logística a clientes sin igual con necesidades sin igual.

La empresa persigue mantener los clientes actuales brindándoles el mejor servicio ofrecido en el mercado de transporte de carga, mientras logra conseguir nuevos negocios con la finalidad de obtener beneficios y crecimiento para la empresa.

3.5 Oficinas de CaribEx Worldwide.



CaribEx Worldwide tiene varias oficinas en Estados Unidos, Centro America, Puerto Rico y República Dominicana.

En Greensboro, NC se encuentra la casa matriz de la empresa para la parte de Excel Cargo, mientras que en Aguadilla, Puerto Rico está la oficina principal de las operaciones del Caribe.

3.6 Servicios que ofrece CaribEx Worldwide

- Transporte de carga vía aérea.
- Transporte de carga vía marítima.
- Servicios de almacenaje.
- Servicios de transporte terrestre.
- Gestiones aduanales.
- Manejo de carga de zona franca.
- Servicios de Tracking online.

- Seguro para las cargas.
- Servicio de consolidación y desconsolidación de carga.

3.6.1 Transporte de carga vía aérea:



CaribEx Worldwide posee certificación IATA, brinda servicios de carga aérea de importación y exportación a través del mundo. Dicho servicio fluctúa entre aeropuerto – aeropuerto y puerta a puerta.



La empresa también brinda el servicio de preparación de toda la documentación requerida para el manejo de los embarques.



CaribEx Worldwide maneja mercancía especializada, materiales restringidos y volúmenes extremadamente grandes.

3.6.2 Transporte de carga vía marítima:



La empresa brinda servicios de importación y exportación de carga suelta (LTL) y contenedores completos (FCL) a través del mundo entero con un servicio puerta a puerta. Se prepara todo tipo de documentación y se brinda el servicio de manejo de carga especial.

La empresa maneja un itinerario establecido para servicios de carga marítima.

CaribEx Worldwide maneja contratos con diferentes líneas navieras que permiten brindarle al cliente tarifas competitivas.

3.6.3 Servicios de almacenaje.

- Almacenaje a través de Latinoamérica, El Caribe y Estados Unidos.
- Programas de consolidación y distribución de carga aérea y marítima.
- Seguridad y protección.
- Personal certificado en el manejo de carga peligrosa.

3.6.3.1 Almacenes.



ESTADOS UNIDOS

Miami, FL: 35,000 sq. ft.
 Chicago, IL: 8,000 sq. ft.
 Greensboro, NC: 85,000 sq. ft.

PUERTO RICO

Aguadilla: 40,000 sq. ft.
 San Juan: 25,000 sq. ft.

REPUBLICA DOMINICANA

Santo Domingo: 41,000 sq. ft.
 Las Américas: 8,000 sq. ft.

EL SALVADOR

San Salvador: 15,000 sq. ft.

HONDURAS

San Pedro Sula: 5,000 sq. ft.

CaribEx Worldwide posee almacenes en la mayoría de sus oficinas. Dichos almacenes son utilizados principalmente para consolidación y desconsolidación de mercancía. Los almacenes más importantes son los que se encuentran en Greensboro, NC; Aguadilla, PR; Miami y Santo Domingo; en estos se maneja gran cantidad de carga. Algunos de estos almacenes son fiscales, esto significa que cuenta con oficinas de la Dirección General de Aduanas, lo que permite que la carga sea verificada y desaduanizada en las instalaciones de la empresa.

3.6.4 Servicio de transporte terrestre.



CaribEx Worldwide ofrece servicios de transporte terrestre para carga suela y contenedores completos.

La empresa posee una cantidad ilimitada de choferes independientes.

3.6.5 Gestiones Aduanales.

CaribEx Worldwide ofrece servicio de gestiones aduanales en Latinoamérica. El Caribe y Estados Unidos. Esta educada en requerimientos locales de aduana y puede manejar cualquier tipo de carga para ser desaduanizada.

3.6.6 CaribEx International Air.



Convair 5800

Peso Máximo: 18,000 lbs.

Velocidad Máxima: 325 knots.

Velocidad de Travesía: 280
knots.

CaribEx Worldwide posee un avión en el que realiza vuelos diarios entre Puerto Rico y Republica Dominicana. Dicho avión es utilizado para hacer trasbordo hacia Estados Unidos con otras líneas de carga aérea.

La empresa esta especializada en el manejo de carga pesada y material peligroso.

También le ofrece al mercado las tarifas más competitivas desde y hacia Estados Unidos y Puerto Rico.

3.6.7 Servicio de Tracking Online (Rastreo de carga)

Todos los clientes tendrán la oportunidad de localizar o rastrear su carga entrando a la pagina de Internet de CaribEx Worldwide (www.caribex.com) y accedendo la opción de Quicktrax, se coloca el número de conocimiento de embarque (BL) y automáticamente aparecerá registrado la localización de la carga o el proceso en el que se encuentra.

3.6.8 Servicio de consolidación y desconsolidación de carga.

Este servicio consiste en que varios suplidores pueden enviar carga hacia los almacenes de la empresa para ser embarcada en un contenedor. La carga recibida es inspeccionada y almacenada en un área específica hasta que este lista para ser embarcada. Si alguna documentación esta pendiente, la persona encargada de documentación estará enviando un correo electrónico al suplidor solicitando la documentación faltante. La empresa ofrece varias salidas a la semana, por lo que el cliente tiene la oportunidad de completar su contenedor, en el caso de que no se complete, puede embarcar la carga en el consolidado de CaribEx como LTL o carga suelta. La carga consolidada en almacén puede solicitarse también para ser embarcada vía aérea.

CaribEx Worldwide es una compañía que puede manejar el proceso de logística completa de sus clientes, desde la consolidación de mercancía en almacenes hasta la entrega en destino final. Con la finalidad de seguir creciendo mantiene tarifas competitivas para clientes actuales y potenciales.

La empresa se ha ido diversificando a través de los años en el negocio de transporte de carga, lo que permite que la misma continúe en el mercado ofreciendo servicios reales para necesidades existentes.

CAPITULO IV

ANALISIS DEL PROCESO DE CARIBEX WORLDWIDE

Todas las empresas de transporte y logística se manejan mediante un procedimiento que involucra diferentes actividades y departamentos. Cada uno de ellos tiene una función distinta pero vital para que los embarques de los clientes que la empresa maneja funcionen de la manera adecuada y el cliente se mantenga satisfecho con el servicio brindado.

4.1 Descripción del proceso

Todas las empresas de transporte y logística se manejan mediante un procedimiento que involucra diferentes actividades y departamentos. Cada uno de ellos tiene una función distinta pero vital para que los embarques de los clientes que la empresa maneja funcionen de la manera adecuada y el cliente se mantenga satisfecho con el servicio brindado.

CaribEx Worldwide es un agente embarcador por lo que utiliza los servicios de navieras y líneas aéreas para brindar servicios de carga marítima y aérea. La empresa cuenta con una flotilla de camiones que se encargan de transportar la carga vía terrestre.

La empresa debe tener presente los requisitos y el proceso que conlleva utilizar una naviera o línea aérea, de esto dependerá el cumplimiento del servicio ofrecido al cliente.

4.1.1 Departamento de Ventas

CaribEx Worldwide tiene la capacidad de ofrecer al cliente cualquier servicio de manejo de carga y logística que requiera; esto se debe a que la empresa subcontrata los servicios de otras empresas que lo realizan.

Todo proceso de ventas inicia con el contacto al cliente. El vendedor realiza un acercamiento y levantamiento de información para conocer los servicios que el cliente potencial requiere, luego se investiga con las líneas que brindan el servicio requerido precio y procedimientos, y se procede a elegir la mejor opción para presentar una propuesta formal al cliente (cotizaciones, tarifas); se da el seguimiento adecuado hasta obtener el negocio o simplemente hasta identificar que la empresa no puede competir ante los precios y/o servicios de la empresa que dicho cliente utiliza.

Una vez se consigue el cliente, el departamento de ventas procede a preparar un SOP (Special Operational Procedure) o instrucciones para el manejo de embarque, en el que se detalla con exactitud el servicio vendido al cliente y los detalles de lugar para el manejo de la carga.

4.1.2 Departamento de Operaciones.

El departamento de operaciones es el que se encarga de manejar toda la documentación y el servicio al cliente.

Este departamento debe regirse estrictamente por las instrucciones enviadas por el departamento de ventas (SOP). Luego que dichas instrucciones son recibidas y entendidas, se procede a realizar el embarque.

Ciertos procedimientos deben seguirse para el manejo de documentación de los embarques. Entre estos se pueden observar las reservaciones, notificaciones al cliente y el manejo y entrega de documentación necesaria para embarcar.

4.1.2.1 Reservaciones

Una vez el cliente requiera los servicios de la empresa debe informar específicamente que necesita para ser solicitado a las empresas que le dan el servicio a CaribEx Worldwide.

En el caso de carga marítima, si una empresa necesita el posicionamiento de un contenedor en su planta, debe llamar a su vendedor y/o al agente de operaciones encargado su cuenta para hacer la solicitud. Debe especificar tiempo en el que desea que el contenedor sea enviado a planta, tamaño de contenedor o equipo que necesita y hacia donde desea enviar el contenedor. De esa manera, se podrá coordinar qué naviera maneja ese movimiento y se determinara que documentación o procedimientos se deberán seguir para coordinar ese movimiento con dicha empresa. En el caso de que la carga sea mas pequeña y no ocupe un contenedor completo, se utilizara un camión para el recogido de la carga. El tamaño del camión dependerá del tamaño de la carga.

En el caso de carga aérea, se utiliza el mismo procedimiento que la carga suelta, la única diferencia es que se estará enviando por una línea aérea vía el aeropuerto que requiera la línea escogida.

4.1.2.2 Manejo y entrega de documentación

El proceso de embarques de mercancía requiere cierto tipo de documentación para su salida. Para este caso se utiliza el mismo procedimiento en todas las navieras.

En el caso de las exportaciones, se debe completar un formulario único de exportación que especifica todo el detalle de la carga, desde el valor de la factura comercial hasta el barco y el número de viaje en el que la mercancía se va a embarcar. Aparte de este formulario se requiere una factura comercial que detalle todo lo que va a ser embarcado, este documento debe estar exactamente coordinado con el contenido de la carga. Todo esto debe estar acorde al conocimiento de embarque que identifique la mercancía que esta saliendo del país. Esta documentación es enviada y verificada en puerto antes de embarcar.

Existen ciertos tipos de mercancías que deben embarcarse con documentación adicional. La carga comestible debe llevar certificados de FDA (Food and Drugs Administration), así como también permisos Fitosanitarios. Todo esto debe investigarse previo al embarque para evitar problemas y retrasos en la salida de los mismos.

En el caso de las importaciones, la carga debe recibirse con facturas comerciales, listas de empaque, certificados de origen (evitar pago de aranceles) e incluso certificados que avalen que la carga esta en buenas condiciones. Para fines aduanales la carga se presenta con conocimientos de embarque y facturas comerciales, la misma se verifica en puerto para determinar que la factura, el conocimiento de embarque y la carga físicamente se corresponden entre ellos.

4.1.2.3 Comunicación con el cliente (Notificaciones)

Esta parte aplica para las importaciones de mercancía. Cuando se recibe mercancía de otros países para ser manejada y presentada ante aduanas para finalmente entregar al cliente final, debe enviarse notificaciones de llegada.

Los avisos de llegada contienen toda la información del embarque, entre estas incluye información de la naviera, número de contenedor, fecha de salida, fecha de llegada, número de conocimiento de embarque, peso de la carga, puerto de salida y llegada y cantidad a pagar para entregar la mercancía.

Este documento debe ser enviado inmediatamente el vapor arriba al país y confirmar recepción del mismo. Si el cliente no está dando seguimiento a su embarque y no sabe cuando llega, puede pagar multas por presentación tardía.

4.1.3 Departamento de Aduanas.

El departamento de aduanas tiene la función de digitar los expedientes que les entrega el departamento de operaciones para ser presentados ante la Dirección General de Aduanas. También maneja las funciones de despacho de la carga declarada en dichos expedientes.

Este departamento debe solicitar a Contabilidad todos los gastos que surgirán en los puertos para que los despachadores tengan todo lo requerido para entregar a los clientes sin retrasos.

Las personas que laboran en este departamento no tienen comunicación directa con el cliente. Dicho departamento debe reportar todas las novedades al Departamento de Operaciones, quien maneja el servicio al cliente y comunica

cualquier eventualidad y le brinda la información del estatus de la entrega de su mercancía.

4.1.4 Departamento de Tráfico.

El departamento de tráfico tiene la función de coordinar el transporte de la carga a despachar. Dicho departamento debe recibir instrucciones del departamento de aduanas según requerimiento de choferes y carga a despachar.

4.1.5 Departamento de Contabilidad y/o facturación.

El departamento de Contabilidad se encarga de realizar todos los asientos contables de la empresa. Entre sus funciones esta la de reportar todos los gastos que se presentan en los despachos, en materiales gastables y demás gastos rutinarios o no de la empresa.

4.2 Comunicación entre departamentos.

Esta es una parte vital del proceso. Cada departamento tiene una función diferente pero importante para el logro del objetivo, que es complacer al cliente y brindarle el servicio adecuado.

Cada departamento debe mantenerse comunicado del avance del proceso del otro. Ventas trabaja de la mano con el departamento de operaciones, que maneja toda la documentación y servicio al cliente, y dicho departamento se maneja directamente con el departamento de aduanas y transporte, quienes se encargan de presentar y entregar la mercancía al cliente final.

El departamento de ventas inicia el proceso ofreciendo el servicio al cliente, luego cuando se confirma aceptación de dicho servicio el departamento de

ventas procede a prepararle un SOP (Standard Operational Procedure) o Instrucciones de embarque al departamento de Operaciones.

Estas instrucciones deben incluir la información del cliente suplidor y del consignatario de la mercancía, instrucciones de manejo de carga e instrucciones de facturación.

El departamento de operaciones debe regirse completamente con las instrucciones enviadas por ventas. Su función es coordinar para el caso de las exportaciones, el envío del equipo adecuado (camión o contenedor) a la planta del cliente, reservar con la naviera o línea aérea entregando la documentación requerida por la naviera utilizada (factura comercial, formulario único de exportación, conocimiento de embarque, y si fuera necesario los permisos requeridos para el tipo de mercancía) el espacio para incluir la mercancía y asegurarse de que la carga llegue a su destino final. En el caso de las importaciones, el departamento de operaciones se encarga de entregarle a aduanas toda la documentación necesaria para realizar el despacho y entrega de la carga sin inconvenientes.

El departamento de aduanas le informa a Transporte la cantidad de camiones y/o cabezotes requeridos para cumplir con los requerimientos de transporte del día, y se procede a movilizar toda la carga. Los choferes deben entregar conduces firmados por la persona que reciba la mercancía para asegurar que todo este correcto.

Para finalizar el departamento de facturación debe conocer todos los servicios realizados al cliente con sus respectivos costos. Ventas debe pasar a Facturación la cotización aceptada por el cliente y la información de cualquier servicio o gasto adicional generado en el embarque. Si el cliente tiene privilegios de crédito con

la empresa la carga puede ser liberada antes de pago, si no es el caso, debe requerirse el pago para poder liberar y entregar al cliente final.

4.3 Investigación.

Se ha realizado una investigación por medio de una entrevista a 20 empleados de CaribEx Worldwide que tiene como principales objetivos lo siguiente:

- Analizar el impacto sobre la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, de seguir utilizando los procedimientos actuales.
- Determinar de que manera los documentos pueden ser accesibles a todos los departamentos en el momento que sean necesarios.
- Indagar la magnitud del impacto que podría causar la implementación con los clientes internos y externos de la empresa.

Los resultados de la investigación han sido los siguientes:

1. ¿Tiene usted acceso al sistema de información de la empresa?

Acceso SI	Cantidad	%
Si	3	15
No	17	85
Total	20	100

Este gráfico muestra que solo 3 personas de los entrevistados, para un 15% tienen acceso al sistema de información de la empresa.

2. ¿Cómo se asignan numeraciones a nuevos embarques?

Tipo de asignación	Cantidad	%
Manual	3	100
Digital	0	0
Total	3	100

Esta figura muestra que de las 3 personas que tienen acceso al sistema el 100% debe realizar las asignaciones de numeraciones de embarque de forma manual.

3. ¿Recibe el apoyo de los departamentos involucrados con la entrega de documentación?

Recibe apoyo de los deptos. involucrados con la entrega de documentación	Cantidad	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

El grafico que se presenta muestra que de las 17 personas entrevistadas para un 85% que no tienen acceso al sistema reciben el apoyo en la entrega de documentación requerida de los demás departamentos que tienen acceso al sistema de información.

4. ¿Cuál es el tiempo en tránsito de documentación entre los departamentos?

Tiempo en tránsito de documentos	Cantidad	%
1 día	7	41.18
2 días	3	17.64
Otros:	7	41.18
3 días	3	17.64
5 días	1	5.88
7 días	2	11.76
10 días	1	5.88
Total	17	100

Esta figura muestra que el tiempo en tránsito en los documentos es muy variable. 7 de las personas entrevistadas para un 41.18% confirman que el tiempo en tránsito de los documentos es de 1 día, al igual que otros días seleccionados por los empleados de la empresa. Se observa 7 personas de los entrevistados confirman que el tránsito de los documentos tienen es variable entre 3-10 días para un porcentaje de 41.18%.

5. ¿Ha visto su trabajo afectado por falta de acceso a documentación?

¿Su trabajo se ha afectado por falta de acceso a documentación?	Cantidad	%
Si	17	100
No	0	0
Total	17	100

Este grafica presenta que el 100% del personal que no tiene acceso al sistema de información, ha visto su trabajo afectado de alguna manera.

6. ¿Por cuáles razones ha visto su trabajo afectado?

Razones que han afectado el trabajo	Cantidad	%
Tardanza entrega documentos	8	47.06
Servicio al cliente	4	23.53
Falta disponibilidad	0	0.00
Otros:	5	29.41
Falta coordinación	1	5.88
Entregas tardías	4	23.53
Total	17	100

El grafico presentado detalla que 8 personas entrevistadas para un 47.06% confirma que las razones por las que su trabajo se ha visto afectado por la falta de acceso es la tardanza en entrega de documentos. Un total de 4 personas

entrevistadas para un 23.53 % confirma que su trabajo se ha visto afectado por servicio al cliente y el siguiente 23.53% de las ocasiones ocurren entregas tardías de carga a los clientes. Una persona para un 5.88% informa que le afecta en la falta de coordinación con parte de la cadena del eslabón para completar el servicio ofrecido.

7. La calidad del servicio al cliente se ha visto afectada por el proceso de logística de embarques de CaribEx Worldwide?

¿Se ha afectado la calidad del servicio al cliente?	Cantidad	%
Si	20	100
No	0	0
Total	20	100

Este grafico muestra que el 100% de los empleados entrevistados ha visto que la calidad del servicio al cliente se ha visto afectada por el proceso de logística de embarques que la empresa CaribEx Worldwide utiliza actualmente.

8. ¿Por cuáles razones se ha visto afectada la calidad de servicio al cliente?

Razones que afectan la calidad del servicio al cliente	Cantidad	%
Tiempo de espera	11	55
Tardanza entrega de documentos	3	15
Falta de información	6	30
Otros	0	0
Total	20	100%

Esta grafica muestra las razones por las que los empleados de CaribEx Worldwide entienden que la calidad del servicio al cliente se ha visto afectada. En el 55% de las ocasiones, el tiempo de espera ha sido una dificultad que ha afectado la calidad del servicio, 30% por falta de información y el 15% restante ha sido por la tardanza en entrega de documentos.

Esta investigación arroja resultados puntuales en cuanto a los objetivos planteados. El proceso que la empresa realiza actualmente debe mejorar en ciertos aspectos. Según las entrevistas realizadas, dicho proceso ha afectado en gran magnitud el trabajo de los empleados y la calidad del servicio al cliente, ambas situaciones se relacionan directamente entre si.

Otro resultado importante ha sido el hecho de que solo el 15% de los encuestados tiene acceso al sistema de información de la empresa, en el cual se maneja información y documentación vital que deben manejar los diferentes departamentos de la empresa. De este hecho se deriva todo lo demás, la calidad del trabajo de la mayoría de los empleados depende de los pocos que tienen acceso a documentación, por lo que ciertos trabajos se atrasan y por ende el servicio que al final se le puede brindar al cliente puede tener fallas.

Se mencionaba en el planteamiento del problema que todos los departamentos de la empresa deben tener acceso a todo tipo de información, y los resultados arrojan todo lo contrario. Los departamentos de la empresa no tienen acceso al sistema de información en el que debe aparecer toda documentación requerida para el proceso.

Entre las principales causas que se detectan en los atrasos de entrega de documentos a los diferentes departamentos se puede mencionar que los mismos no tienen acceso a los documentos que requieren al momento y deben esperar un tiempo en transito variable de documentación de parte del departamento que

cuenta con acceso; esto implica que los empleados de CaribEx Worldwide tienen limitaciones con la entrega a tiempo de los documentos relacionados con el trabajo de los demás departamentos, quienes se ven afectados por entrega de documentación tardía y por un servicio al cliente deficiente que no solo afecta el trabajo de los implicados, sino también, el impacto que puede tener en la empresa.

Estas son dificultades que presenta el proceso de embarques y logística de la empresa, si estas deficiencias de los procesos son mejoradas, el manejo de los clientes y el servicio que se les brinde será mucho mas adecuado y satisfactorio, lo que traerá mayores beneficios a la empresa. También el tiempo en que los empleados toman para realizar sus trabajos será menor, y siempre habrá disponibilidad de información, lo que es vital en el tipo de negocio en el que la empresa se maneja.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la investigación realizada señalan que la empresa tiene realmente un problema en el proceso de manejo y control de documentación para la realización de sus embarques.

Las entrevistas realizadas confirman que el proceso que la empresa maneja ha afectado en gran magnitud la calidad del trabajo de sus empleados, lo que repercute directamente en la calidad de servicio al cliente brindado.

La investigación muestra que el 15% de los empleados encuestados tiene acceso al sistema de información y no tiene ningún problema en el manejo de documentación requerida para la realización de su trabajo, pero el 85% restante, presenta serias dificultades pues tiene que esperar que otro departamento les entregue los documentos para empezar a realizar su trabajo, lo que significa que tienen retrasos.

Esto afecta grandemente la calidad del servicio al cliente, pues todo proceso es una cadena de actividades y si una de estas falla o se retrasa, el servicio brindado al cliente se vera afectado. Según los empleados, las entregas de documentación son tardías y un porcentaje de un 41.18% confirma que el tiempo en transito de documentos es muy alto (3-10 días).

Los departamentos de la empresa no tienen acceso al sistema de información en el que debe aparecer toda documentación requerida para el proceso, esto implica que los empleados de CaribEx Worldwide tienen limitaciones con la entrega a tiempo de los documentos relacionados con el trabajo de los demás departamentos, quienes se ven afectados por entrega de documentación tardía y

por un servicio al cliente deficiente que no solo afecta el trabajo de los implicados, sino también, el impacto que puede tener en la empresa.

Estas son dificultades que presenta el proceso de embarques y logística de la empresa, si estas deficiencias de los procesos son mejoradas, el manejo de los clientes y el servicio que se les brinde será mucho mas adecuado y satisfactorio, lo que traerá mayores beneficios a la empresa. También el tiempo en que los empleados toman para realizar sus trabajos será menor, y siempre habrá disponibilidad de información, lo que es vital en el tipo de negocio en el que la empresa se maneja.

RECOMENDACIONES

La empresa debe adquirir un contrato extendido de licencias que permita la instalación del sistema de información a los equipos de computación de los empleados de los diferentes departamentos. De manera que, todos los empleados que requieran acceso a documentación puedan tenerla y el trabajo fluya adecuadamente, a tiempo y brindando el servicio que el cliente requiere y merece.

Por otro lado, resultaría factible una revisión de dicho sistema de información, que permita alojar en el otro tipo de documentación, como por ejemplo, facturas comerciales que pueden ser requeridas por algunos departamentos, avisos de llegadas, que pueden ser utilizados por varios departamentos a la vez e incluso por compañeros de departamentos en caso de alguna ausencia justificada o injustificada; documentos de aduanas como Declaración única aduanera, entre otros.

BIBLIOGRAFIA

- Billón Cuevas, Margarita, (1999). Ejercicios prácticos de comercio exterior. Ediciones Akal.
- Hernández, Lázaro, (2001). Los riesgos y coberturas en el comercio internacional.
- Jerez Riesco, José Luis, (2007). Comercio Internacional (3ra ed.).

Artículos de revistas.

- Aleksink, Nestor. (2008). El conocimiento de embarque y el proceso de carga vía marítima.
- Disponible: <http://pergaminoinformacion.files.wordpress.com/2008/02/contenedores-consolidados.pdf>.
- Álvarez Casallas, Leonardo. (2006). Manifiestos de carga.
Disponible: www.mintransporte.gov.co/servicios/normas/Conceptos/pdf/Concepto_0536.pdf.
- Angulo Rivera, Julio Cesar. (2007). Logística.
Disponible: www.monografias.com/trabajos15/logistica/logistica.shtml
- Comercio Exterior: Fluxograma de Exportación.
Disponible: http://integrar.com.ar/castellano/comercio/contenido/fluxograma_de_exportacion.htm
- Business Col. Comercio Exterior
Disponible: http://www.businesscol.com/productos/glosarios/comercio_exterior/glossary.php?word=Packinglist
- Infomipyme: Glosario de Importación:

Disponible: <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Importar/glosario.htm>

- Villegas, Karla (2006). Curso concepto logística:
Disponible: <http://www.mailxmail.com/curso-conceptologistica/redlogistica>.
- Villegas, Karla (2006). Curso concepto logística:
Disponible: <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/gestion-logistica>.
- Villegas, Karla (2006). Curso concepto logística:
Disponible: <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/logistica-planta>.
- Villegas, Karla (2006): Curso concepto logística:
Disponible: <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/logistica-enfocada-cliente>.
- Villegas, Karla (2006). Curso concepto logística:
Disponible: <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/transporte-distribucion>.
- Villegas, Karla (2006). Curso concepto logística:
Disponible: <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/transporte-intermodal>.
- Villegas, Karla (2006). Curso concepto logística:
<http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/documentacion-embarque-logistica>.
- www.caribex.com; 2009

ANEXOS

UNIVERSIDAD APEC UNAPEC



ESCUELA DE GRADUADOS

Anteproyecto para Optar por el Título de:
MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD

“ANALISIS DEL PROCESO DE EMBARQUES Y LOGISTICA EN
UNA EMPRESA CONSOLIDADORA DE CARGA, SANTO
DOMINGO 2009”
CASO: CARIBEX WORLDWIDE

Elaborado Por:

2007-2544

Licda. Yomayra Bernard Ureña

Asesora:

Ivelisse Comprés Clemente, M.A., MSc.

Santo Domingo de Guzmán, D.N.
4 de Junio, 2009

2. Planteamiento del problema.

El sector transporte en la República Dominicana es muy competitivo. Las empresas que manejan transporte de carga (consolidaciones y manejo de embarques en general) han diversificado sus servicios, desde recogida de mercancía desde un país de origen hasta la entrega de la mercancía en el país destino.

La gran competitividad del sector, demanda que los procesos de las empresas que pertenecen al mismo se realicen de la mejor manera posible para que el producto final, en este caso el servicio otorgado sea satisfactorio al cliente.

Una de las mejores prácticas de negocios que se han extendido más rápidamente en todo el mundo, ha sido la externalización de determinados servicios logísticos, como una herramienta para la expansión más eficiente y un incremento en la productividad de ciertos procesos del negocio.¹

En República Dominicana, existen empresas que ofrecen sus servicios logísticos tanto dominicanas como internacionales.

CaribEx Worldwide es una empresa de este sector y de capital norteamericano que tiene parte de sus operaciones en la República Dominicana. La misma es una consolidadora de carga que brinda servicio de transporte tanto aéreo como marítimo.

Este servicio que realiza la empresa va desde la recogida de una carga en cualquier país del mundo hasta la entrega en el país de destino solicitado. El proceso para realizar estos movimientos de carga conlleva la preparación de una

1. http://www.adecoi.org/web/index.php?option=com_content&task=view&id=35&Itemid=40

serie de documentaciones que deben manejar y tener acceso los distintos departamentos.

Una empresa de esta naturaleza, debe tener un sistema de información que facilite las operaciones que realiza, y que ayude a que el servicio que se brinde, cumpla con los requerimientos de los clientes a los cuales se dirige.

El sistema que utiliza la empresa presenta deficiencias, el mismo dificulta y alarga el proceso de documentación, facturación y cobros significativamente.

El principal problema que presenta este sistema, es que no sigue una secuencia lógica. Para este tipo de empresas, el sistema que maneje debe presentar opciones que permitan crear documentación de embarques (Bill of lading, manifiestos de carga, entre otras.), hacer reservaciones de contenedores o espacios en contenedores, debe permitir que el agente que trabaje los embarques actualice el estatus de los movimientos que maneja y que el cliente tenga acceso mediante una pagina de Internet a rastrear su carga, debe permitir hacer modificaciones en la documentación preparada y debe tener acceso a todos los Bill of Ladings, facturas comerciales, avisos de llegada, documentación que identifique carga peligrosa. CaribEx Worldwide también funciona como agente de aduanas; y el sistema tiene la deficiencia de no permitir que los expedientes de cada cliente sean preparados en el mismo. La Dirección General de Aduanas permite un tiempo específico para trabajar los expedientes, si este tiempo pasa y dicho expediente no esta terminado, la información total se borra por completo y tendría que comenzar a trabajar nuevamente.

La inexistencia de estas opciones dificulta los procesos. Todos los departamentos de la empresa deben tener acceso a esta información. El departamento de operaciones debe preparar la documentación correspondiente y entrar en

sistema todos los papeles del embarque. Esto permite que aduanas pueda tener Bill of lading y facturas comerciales para preparar expedientes y que el departamento de facturación tenga toda la información necesaria para entrar a sistema todos los costos, y el departamento de cobros, tenga el manejo de las facturas para hacer su gestión.

2.1 Formulación del Problema.

Dado la importancia del cumplimiento de los objetivos de la organización nos formulamos las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las dificultades en el proceso de logística de la empresa consolidadora de carga CaribEx Worldwide?

2.2 Sistematización del problema.

- ¿Cuáles son las causas de los atrasos en la entrega de documentación a los diferentes departamentos?
- ¿Cuáles son las medidas que facilitarían el control de documentos, formularios y talleres necesarios para la mejora de los procesos?
- ¿Cuales limitaciones existen en CaribEx Worldwide que dificulten la entrega a tiempo de documentación de las cargas?

3. Objetivos de la investigación.

3.1 Objetivo general.

- Realizar un análisis del proceso de la logística de embarques utilizado por la consolidadora de carga CaribEx Worldwide.

3.2 Objetivos específicos.

- Analizar el impacto sobre la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, de seguir utilizando los procedimientos actuales.
- Determinar de que manera los documentos pueden ser accesibles a todos los departamentos en el momento que sean necesarios.
- Indagar la magnitud del impacto que podría causar la implementación con los clientes internos y externos de la empresa.

4. Justificación del tema:

Las empresas consolidadoras de carga tienen que realizar una serie de actividades en un orden lógico para completar el proceso y brindar el servicio adecuado.

En República Dominicana, existen muchas empresas de este tipo que atraviesan procesos de diferentes en el manejo de sus embarques, dependiendo de la logística que utilicen.

El proceso de embarques y logística de la empresa CaribEx Worldwide es vital para el manejo adecuado de los clientes y que el servicio que se brinde sea satisfactorio para los mismos. Es por esto que se propone la revisión de las actividades que se realizan para completar el proceso.

El resultado de esta investigación mostrará la necesidad de rediseñar el sistema de información utilizado por la empresa, puesto que es crítico para la misma manejar la documentación requerida en todos los procesos en los que se maneja.

Esto permitirá identificar las deficiencias que tienen los procesos, la pérdida de tiempo en la realización de los trabajos de cada uno de los departamentos

de la empresa, disminuirá el tiempo que toma cada uno de las actividades que se realizan, permitirá que todos los departamentos manejen la información que necesita de cada uno de los embarques en trámite y permite brindarle al cliente un mejor servicio, teniendo siempre disponibilidad de información.

Es importante la incorporación de las facilidades para que el departamento de aduanas pueda trabajar los expedientes dentro del sistema, dando seguridad de que el trabajo realizado no se perderá.

5. Marco Teórico-Conceptual.

5.1 Marco teórico.

Consolidación de Carga

La consolidación es un modelo de probados resultados en términos de distribución y transporte de mercancías: abarata costos, agiliza entregas, posibilita el mejor uso de las flotas de transporte y permite brindar un mejor servicio a los fabricantes, puntos de venta y consumidores.²

Principios y Cualidades de la consolidación.

Llevar a cabo un sistema de consolidación implica básicamente reunir en una unidad de transporte cargas de diferentes proveedores que van hacia un destino común o que siguen una misma ruta.

2. Énfasis Logística Online (Edición 69 – Febrero de 2006)

Los especialistas coinciden en que menores costos de transporte, posibilidad de hacer economías de escala, aumentar las frecuencias hacia un destino y brindar un mejor servicio al usuario, son las características más importantes de este sistema de transportación. "Lo más importante es la reducción de costo por unidad transportada; es decir, el costo por caja, por pieza, por kilo, etcétera. Como segundo punto, es el aumento de frecuencia de visitas al mismo destino; es decir, vas con poco volumen, pero al consolidar vas más veces, tienes oportunidad de servir mejor a tu cliente. Y el tercero es que al recurrir a una empresa consolidadora generalmente se accede a ubicaciones por GPS, y se tiene la posibilidad de usar un software de transporte y carga (transportation management system)".

La consolidación de mercancías, es vital para las pequeñas empresas porque, entre más pequeñas son, es más difícil llegar a los clientes finales. Con este modelo de distribución "las ventajas que adquieren las compañías es que sus productos llegan a su destino de una manera más económica y se reducen los costos de servicio que los operadores logísticos brindan a las pequeñas compañías". La consolidación de mercancías es para las pequeñas y medianas empresas una alternativa viable para mejorar sus costos y eficiencias logísticas. "De hecho, las pequeñas son el tipo de empresas que deberían pensar más en la tercerización.

Las empresas buscan eficiencia en costos y servicios por lo que el empeño que el operador logístico ponga para tener un contacto directo con ellas al consolidar el transporte de cargas es la base de un servicio eficiente. "Al ofrecer servicios especializados en redes de distribución se maximizan los recursos incluyendo la consolidación de cargas para contribuir a mejorar los niveles de ingreso de las compañías usuarias de estos servicios".

La consolidación “es la mejor manera de abatir costos y optimizar el servicio; ya que, al consolidar la carga, el porcentaje de ocupación de la unidad de transportación se eleva al máximo. Así se abarata el costo por caja transportada y, al mismo tiempo, el proveedor del servicio de transporte puede tener una mayor periodicidad de salida hacia los destinos de esa carga”.

Proceso de embarques³

Proceso de embarque, contratación de flete y seguro

1) Etapa de Embarque

El exportador extranjero (proveedor) revisa la forma de pago convenida, una vez esté de acuerdo, embarca las mercaderías según lo estipulado. En esta etapa el exportador extranjero (proveedor) confirma el medio de transporte internacional que lleva las mercaderías, fecha de salida, número de vuelo, nombre del barco, tiempo de demora del viaje y fecha estimada de arribo.

El importador coordina con el Agente de Aduanas la recepción de las mercaderías en puerto de llegada e internación.

2) Etapa de Negociación

El exportador extranjero (proveedor) negocia ante su Banco comercial el pago convenido, presentando documentos oficiales que acrediten el embarque de las mercancías (factura, conocimiento de embarque o documento que haga sus veces, póliza de seguro, entre otras).

3. <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/importar/proceso.htm>

El banco comercial extranjero revisa los documentos y paga al exportador en el período establecido. Estos documentos son enviados al Banco emisor de la carta de crédito, cobranza u otra forma de pago.

El conocimiento de embarque, documento que tiene un título de dominio sobre la mercancía, deberá venir consignado a nombre del Banco emisor, el cual le servirá de respaldo en esta operación. Posteriormente, dicho documento deberá ser endosado por el Banco a nombre del importador nacional trasladando así el dominio de las mercaderías.

3) Recepción de las Mercancías

Una vez recibida la mercancía en la aduana de ingreso, el Agente de Aduanas procederá, en coordinación con el importador, a realizar el pago correspondiente a los impuestos y demás gravámenes. El importador recibirá del Banco Comercial los documentos que servirán de base al Agente de Aduanas para realizar la declaración aduanera, formalizada mediante el documento denominado "Declaración de Aduana".

Los documentos en referencia son los siguientes:

- Conocimiento de Embarque
- Factura comercial y nota de gastos
- Certificado de Seguro indicando monto de la prima (sí hubiere seguro)
- Certificado de Origen y certificado fitosanitario si proceden.
- Lista de Empaque
- Mandato especial (otorgado por el importador al Agente de Aduana)

4) Retiro de las Mercancías y Pago al exterior

Posterior a realizar el pago de los gravámenes aduaneros y el pago de las tasas de almacenaje, movilización y cualquier otro recargo cuando corresponda, la Intendencia de Aduanas procede a otorgar Declaraciones de Ingreso de las mercancías para su examen físico o documental, debiendo obtener la visa respectiva ante la Agencia de la Intendencia de Aduana correspondiente.

Efectuado dicho trámite dentro de las 48 horas (máximo) se procede a legalizar el documento, el agente de aduanas notifica al importador para que efectúe el pago de los gravámenes que se determinen en dólares de los Estados Unidos de América, convertidos a moneda nacional al tipo de cambio fijado por el Banco de Guatemala. Dicho pago puede realizarse en las empresas bancarias que están autorizados para tal efecto. Ver Listado de agencias bancarias autorizadas.

Posteriormente, el Agente de Aduanas hace entrega de las mercancías al importador con la factura comercial por el costo de la operación acompañada de los documentos aduaneros que constatan que las mercancías se encuentran desaduanizadas y los derechos de aduana cancelados.

Una gran mayoría de empresarios importadores, tienen como estrategia hacer uso de los almacenes fiscales, como medio de almacenaje y retiro parcial de mercadería. En tal sentido, de manera programada retira la mercadería de estas bodegas, efectuando el pago de impuestos de la mercadería desaduanizada. Con el propósito de cumplir con las regulaciones establecidas es conveniente que todo empresario contacte y/o contrate los servicios de un Agente Aduanal, para que le asesoren o provean los servicios relacionados a la actividad de Importar.

Sistemas de información⁴

Un sistema de información puede lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso. Sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el objetivo de apoyar las actividades de un negocio específico. Este tipo de sistema maneja cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de datos. En la primera actividad se toman los datos que se requieren procesar, las entradas pueden ser manuales u automáticas, las primeras son las que se otorgan directamente por el usuarios, mientras que las segundas son datos provenientes de otros módulos.

El almacenamiento de información es, sin lugar a dudas, la acción más importante que realiza, a través de esta propiedad el sistema recuerda los datos que han sido introducidos en la sección anterior; éstos suelen almacenarse en estructuras conocidas como archivos. El procesamiento está vinculado a la capacidad que tiene el sistema para efectuar cálculos de acuerdo a una secuencia de operaciones; esta es la característica que permite la transformación de datos fuente en información vital para luego tomar decisiones. Por último, encontramos la salida, aquí es donde se extrae la información procesada hacia el exterior.

5.2 Marco Conceptual.

Proceso: es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado.⁵

4. http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n

5. <http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>

Documentación⁶: como ciencia documental se podría definir (a grandes rasgos) como la ciencia del procesamiento de la información. Integradora y globalizadora, se trata de una ciencia enriquecedora y generalista, de ámbito multidisciplinar o interdisciplinar.

Conocimiento de embarque (Bill of Lading)⁷: es el documento que el transportador marítimo expide como certificación de que ha tomado a su cargo la mercancía para entregarla, contra la presentación del mismo en el punto de destino, a quien figure como consignatario de ésta o a quien la haya adquirido por endoso total o parcial, como constancia del flete convenido y como representativo del contrato de fletamento en ciertos casos. Los conocimientos de embarque de la carga consolidada los expide el agente de carga internacional ó (NVOCC por sus iniciales en inglés: Non-Vessel Operating Common Carrier). En tal caso llevan el nombre de Conocimiento de Embarque Hijo, siendo el Conocimiento de Embarque Madre el que expide el Transportador Marítimo efectivo.

Consolidación⁸: La consolidación es un modelo de probados resultados en términos de distribución y transporte de mercancías: abarata costos, agiliza entregas, posibilita el mejor uso de las flotas de transporte y permite brindar un mejor servicio a los fabricantes, puntos de venta y consumidores.

Sistema⁹: es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el objetivo de apoyar las actividades de un negocio específico.

[6. http://es.wikipedia.org/wiki/Documentaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Documentaci%C3%B3n)

[7. http://es.wikipedia.org/wiki/Conocimiento_de_embarque](http://es.wikipedia.org/wiki/Conocimiento_de_embarque)

[8. http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/importar/proceso.htm](http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/importar/proceso.htm)

[9. http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n)

Clasificación de sistemas de información, según el entorno de aplicación.

Entorno transaccional: Una transacción es un suceso o evento que crea/modifica los datos. El procesamiento de transacciones consiste en captar, manipular y almacenar los datos, y también, en la preparación de documentos; en el entorno transaccional, por tanto, lo importante es qué datos se modifican y cómo, una vez ha terminado la transacción. Los TPS (sistemas de procesamiento de transacciones) son los SI típicos que se pueden encontrar en este entorno.

Entorno decisonal: Este es el entorno en el que tiene lugar la toma de decisiones; en una empresa, las decisiones se toman a todos los niveles y en todas las áreas (otra cosa es si esas decisiones son estructuradas o no), por lo que todos los SI de la organización deben estar preparados para asistir en esta tarea, aunque típicamente, son los DSS los que encargan de esta función. Si el único SI de una compañía preparado para ayudar a la toma de decisiones es el DSS (sistema de soporte a decisiones), éste debe estar adaptado a todos los niveles jerárquicos de la empresa.

6. Aspectos metodológicos.

La metodología de la investigación que se utilizará busca analizar las distintas variables que determinaran el éxito de la misma; a través de lo siguiente:

6.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación a realizar es descriptiva. Mediante este tipo de investigación se utiliza el método de análisis, señalar sus características y propiedades. Este tipo de investigación, sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en la indagación.

6.2 Métodos.

Para el presente estudio se estará considerando la utilización del método deductivo, ya que se estarán aplicando principios generales de documentación y controles de procedimientos.

Este método permite señalar particularidades contenidas explícitamente en una situación general. Este proceso permite descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos.

6.3 Herramientas.

Observación: en este proceso se busca percibir ciertos rasgos existentes, tales como experiencias previas, las condiciones existentes y las necesidades que satisfacer.

Entrevistas: esta herramienta se utilizará para recolectar información sobre los usuarios del sistema y los involucrados en el proceso de embarques de la empresa.

6.4 Fuentes.

Las informaciones tanto escrita como verbales ayudan a facilitar el trabajo de investigación de un tema específico y a lograr los objetivos planteados que se conocen como fuentes, las mismas pueden ser primarias o secundarias. Para el desarrollo de esta investigación se utilizan ambas, y se pueden citar las siguientes:

6.4.1 Fuentes Primarias: Son documentos originales que proporcionan información de primera mano, entre estas se utilizará entrevistas.

6.4.2 Fuentes Secundarias: Estas proporcionan datos de segunda mano, fuente ya escrita, proporcionan datos sobre como y donde encontrar las informaciones. Libros, Internet, Manuales de la empresa.

7. Índice.

CAPITULO I

- 1.0 Proceso de embarque
- 1.1 Procedimiento para contenedores completos
- 1.2 Procedimiento para contenedores consolidados
- 1.3 Documentación
 - 1.3.1 Factura comercial
 - 1.3.2 Conocimiento de embarque (Bill of Lading)
 - 1.3.3 Certificados de origen
 - 1.3.4 Packing lists
 - 1.3.5 Manifiesto de carga
- 1.4 Tramites ante aduanas según vía de embarque
 - 1.4.1 Vía marítima
 - 1.4.2 Vía aérea
 - 1.4.3 Vía Terrestre

CAPITULO II

- 2.0 Proceso de Logística
 - 2.1 Razones para externalizar servicios logísticos
 - 2.2 Flujos de información y comunicación en logística
 - 2.3 Logística enfocada al cliente
 - 2.4 Documentación de embarques y logística
 - 2.5 Distribución
 - 2.5.1 Almacenamiento
 - 2.5.2 Ubicación
 - 2.5.3 Consolidación.

2.5.4 Embalaje

2.5.6 Etiquetado

2.6 Transporte intermodal

2.7 Redes logísticas

CAPITULO III

3.0 Proceso actual CaribEx Worldwide

2.1 Descripción del proceso

2.1.1 Reservasiones

2.1.2 Manejo de documentación

2.1.3 Comunicación con el cliente (Notificaciones)

2.1.4 Comunicación entre departamentos

2.1.5 Entrega de documentación.

CAPITULO V

5.0 Análisis del proceso de embarques y logística de CaribEx Worldwide

3.1 Análisis de la situación actual del problema.

3.2 Obtención de la muestra

3.3 Objetivos de la investigación

3.4 Resultados de la investigación

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

8. Bibliografía

- Pagina Web CaribEx Worldwide
www.caribex.com

- Pagina Web Wikipedia
<http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>
http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n
<http://es.wikipedia.org/wiki/Documentaci%C3%B3n>
http://es.wikipedia.org/wiki/Conocimiento_de_embarque

- Énfasis Logística Online
(Edición 69-Febrero 2006)
- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/importar/proceso.htm>

Empleado _____

Departamento _____

4. ¿Tiene usted acceso al sistema de información de la empresa?

Si _____ No _____ (Si su respuesta es no, pase a la pregunta 3).

5. ¿Cómo se asignan numeraciones a nuevos embarques?

Manual _____ Digital _____

6. ¿Recibe el apoyo de los departamentos involucrados con la entrega de documentación? Si _____ No _____

7. ¿Cuál es el tiempo en transito de documentación entre los departamentos?

1 día _____ 2 días _____ Otro _____ Especifique _____

8. ¿Ha visto su trabajo afectado por falta de acceso a documentación?

Si _____ No _____ (Si su respuesta es no, pase a la pregunta 7)

9. ¿Por cuales razones ha visto su trabajo afectado?

Tardanza en entrega de documentos _____ Servicio al cliente _____

Falta de disponibilidad _____ Otros _____ Especifique _____

10. La calidad del servicio al cliente se ha visto afectada por el proceso de logística de embarques de CaribEx Worldwide?

Si _____ No _____

11. ¿Por cuales razones se ha visto afectada la calidad de servicio al cliente?

Tiempo de espera _____ Tardanza en entrega de documentos _____

Falta de información _____ Otros _____ Especifique _____