



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA EMPRESA ULTRAMAR
AGENCIA MARÍTIMA

Autores:

VANESA GONZÁLEZ ASTUDILLO

MARCELO OLIVARES MELLA

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: ANDRÉS BERNAL TOBAR

Viña del Mar, Agosto 2013

Índice

Índice	Página 3
Índice de abreviaturas	Página 6
Agradecimientos	Página 7
Introducción	Página 11
Planteamiento del problema	Página 13
Objetivos generales y específicos	Página 16
Metodología	Página 17
Descripción y justificación del proyecto	Página 18
Capítulo 1: Marco teórico	
1.1 Negocios Internacionales	Página 20
1.1.1 Organismos Reguladores	Página 21
1.1.2 Integración comercial	Página 23
1.1.3 La exportación	Página 25
1.1.4 La importación	Página 27
1.1.5 Transporte internacional	Página 29
1.1.6 Tipo de Carga	Página 32
1.1.7 Conocimiento de embarque	Página 34
1.1.8 Tipo de contenedores	Página 36
1.2. Calidad de Servicio al Cliente	Página 38
1.2.1 Calidad	Página 38

1.2.2 Calidad de servicio al cliente	Página 39
1.2.3 Cliente	Página 40
1.3 Capacitación	
1.3.1 Definición de capacitación	Página 41
1.3.2 Proceso de capacitación	Página 43
1.3.3 Impacto de la capacitación	Página 51
1.3.4 Servicio Nacional de Capacitación	Página 53
1.3.5 Programas de capacitación	Página 58
Capítulo 2: Antecedentes de la práctica	
2.1 Descripción de la empresa	Página 67
2.2 Fundador	Página 68
2.3 Misión y visión de la empresa	Página 69
2.4 Valores de la compañía	Página 70
2.5 Filosofía de la empresa, objetivos y políticas	Página 71
2.6 Reseña histórica	Página 74
2.7 Servicios	Página 78
2.8 Clientes	Página 93
2.9 Organigrama	Página 97
Capítulo 3	
3.1 Funciones realizadas en la práctica	Página 98
3.2 Problemática encontrada	Página 105
3.3 Solución y acción propuesta	Página 108

3.4 Resultados obtenidos	Página 123
Capítulo 4: conclusión	Página 126
Bibliografía	Página 129
Anexos	Página 131

Índice de abreviaturas

- Ltda.: limitada
- Sence: Servicio Nacional de Capacitación
- Otec: Organismos técnicos de capacitación
- Otic: Organismos técnicos de intermediación para la capacitación
- UTM: Unidad tributaria mensual
- Mypes: Micro y pequeña empresa
- OMC: organización mundial del comercio
- ICC: Cámara internacional de comercio
- FCL: Full container load
- LCL: less than container load
- FOB: Free on board
- Dus: Documento único de salida
- Cif: Cost, insurance and freight
- IVA: impuesto al valor agregado
- B/L: Bill of leading

Agradecimientos

Este trabajo fue un trabajo de años donde participaron diferentes personas las cuales me apoyaron y ayudaron en las diferentes etapas de mi vida universitaria.

En primer lugar a mis padres y familia, quienes ellos con la alegría, apoyo, mucho retos y el sudor de su frente, me dieron la posibilidad de estudiar y de hacerme lo que soy hoy en día. Gracias por ser los mejores padres que han podido ser, y más aún los mejores abuelos que puedan existir.

Agradezco también al personal de mi carrera, director, profesores, y personal en general. En especial a mi profesor guía, el profesor Andrés Bernal, quien nos oriento en todo momento, dándonos ideas y realizando críticas constructivas para el desarrollo de nuestro trabajo.

También agradezco a dos funcionarios que siempre me ayudaron y me dieron un tiempo para escucharme cuando lo necesité: Sammy y Karim.

A Marcelo, que sin duda, si no es la persona más importante en este proceso, es una de las más importantes; es quién me dio el apoyo y la fuerza de seguir adelante, fue quien me tuvo paciencia en mis momentos de flaqueza donde en las buenas y las malas estuvo ahí conmigo. Y a tu familia quienes con su alegría nos ayudaron en todo momento.

Y por último, a Valentina, gracias por tu amor incondicional, gracias por darme tantos momentos hermosos en estos 5 añitos lo que me hicieron sacar esta carrera, sin duda esto va especialmente dedicado a ti.

Atte. Vanesa González

En primer lugar agradezco a Dios por darme la entereza y salud para afrontar los desafíos que constituyen mis metas y sueños.

A mis padres por entregarme apoyo, cariño, amor y todo lo necesario para ser un profesional, a su paciencia porque sé que ha sido mucha y al sacrificio que ha significado, los amo.

También quisiera agradecer a Vanesa González por ser un pilar fundamental junto a mis padres para hacer de este sueño una realidad y por acompañarme en todos los desafíos que me impongo, como también, a todas las personas que me han ayudado en mi proceso de formación académica y profesional.

A mi profesor guía Andrés Bernal que gracias a sus conocimientos, disposición y cercanía contribuyo en este proceso tan importante, que el día de mañana hará de mí un profesional, como también a los académicos y funcionarios en especial a Samuel por su amabilidad y cariño.

Por último quiero dedicar estas palabras a la memoria de mis abuelos Julia Hugueño y Luis Mella, quienes en vida fue su sueño ver a su nieto profesional. Abuelos, sé que desde el cielo están orgullosos, los quiero.

Atte. Marcelo Olivares Mella.

Por último debemos en conjunto agradecer a nuestros llamados “pollos”, nuestros amados hijos, que sin duda gracias a ellos logramos estar donde estamos, son nuestra alegría y nuestro amor incondicional.

Gracias a Valentina por aguantarnos nuestros malos ratos y siempre tener una sonrisita la cual nos daba ánimo para seguir estudiando, sabemos que serás una hermosa señorita, siempre responsable y dedicada a tus estudios y sobre todo la mejor hermana mayor que puede existir.

Gracias al porotín chico, cuando escribimos estas palabras aún no sabemos 100% lo que serás pero te amamos con todo el corazón, nos trajiste toda una revolución en nuestras vidas lo que hizo que nos uniéramos más como familia y te amamos desde el primer momento que supimos de ti.

Introducción

Como estudiante, creemos que los negocios internacionales son un aspecto fundamental hoy en día dentro de cada uno de los países, donde hay diferentes elementos los cuales son esenciales para el desarrollo de esta materia.

Cuando se habla de elementos, nos referimos a entes e instituciones las cuales prestan servicios para el buen desarrollo de los negocios internacionales, una de estas empresas es Ultramar Limitada (Ltda.), la cual es una empresa chilena que tiene presencia en 14 países y en diferentes puertos en América Latina y que hoy en día se encuentra en expansión. Es por este motivo que se decide realizar la práctica en esta empresa ya que es un ente fundamental dentro de los negocios internacionales en nuestro país y que además es una empresa que está en expansión mundialmente.

Al momento de realizarse la práctica profesional, nos desempeñamos en el área de servicio al cliente del área de exportación de la empresa, el cual estaba a cargo del señor Daniel Gómez y donde se realizaba todo el procedimiento documental dentro del proceso de exportación.

Estando en este puesto nos encontramos con diferentes falencias dentro de los procesos de inducción y capacitación de personal.

Entendiendo que el desarrollar una capacitación a una empresa es de suma importancia ya que capacitar no es un gasto para una empresa, sino más bien una inversión, donde se le entrega nuevas y mejores herramientas a los trabajadores en diferentes áreas, lo que se

refleja, en los casos de entregar un buen servicio por parte del organismo capacitador, una reducción en la brecha entre lo que la empresa quiere lograr y las competencias que tiene el recurso humanos a su disposición para lograr estas metas.

Es por esto que desarrollaremos una propuesta de capacitación para la empresa Agencia Marítima Ultramar Ltda., el cual tiene como finalidad optimizar el capital humano, para así entregar un mejor servicio a sus clientes y aumentar las competencias de su recurso humano.

Planteamiento del problema

En los últimos años nos hemos visto inmersos en el fenómeno de la globalización. Este es un proceso que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre países del mundo, lo que produce la unificación de sus mercados, a través de un conjunto de transformaciones sociales, económicas y políticas que hacen que esto tenga un carácter global.

Hay dos factores en los que se basa la globalización que son la reducción de las barreras de comercio y los cambios en las tecnologías de comunicación, información y transporte.

La Globalización de los mercados y la producción ha traído diferentes consecuencias, como que el comercio mundial ha crecido más rápidamente que la producción, ha incrementado la inversión extranjera directa y han aumentado las importaciones y exportaciones entre países, incluyendo en el nuestro.

Como se nombró anteriormente se han aumentado las importaciones y exportaciones en diferentes partes del mundo, incluyendo en nuestro país, donde las exportaciones totales de Chile alcanzaron los 80.586 millones de dólares (US\$) y con una tasa de expansión anual de 13,5%. Las importaciones totales de ese mismo año alcanzaron los US\$ 74.198, donde se experimenta un crecimiento anual de 25,9%. Creando un superávit de US\$ 10.617 millones.

Para realizar todos los procesos de importación y exportación nacen empresas y personas quienes ayudan en todo este procedimiento en sus diferentes fases, como lo son los agentes de aduanas, agentes de carga, agentes marítimos, etc.

Una de estas empresas es Ultramar Limitada, empresa la cual entrega diferentes tipos de servicios en el proceso de comercio exterior y empresa en la cual hemos visto dos grandes falencias en sus procesos.

La primera de ella es la mala comunicación que hay entre departamentos, esto es producido por la alta rotación del personal, donde la mayor parte de los trabajadores son alumnos realizando sus prácticas profesional, los cuales son contratados por un período de hasta 6 meses y quienes no tienen todo el conocimiento necesario para saber las consecuencias de un mal procedimiento, o un error documental.

La segunda falencia vista en esta empresa es que los trabajadores no conocen todos los procedimientos ligados a su trabajo, lo que hace que los errores no sean percibidos en primera instancia. Para esto Ultramar creó nuevas secciones que están dedicada al área documental y servicio al cliente, y donde todos los trabajadores deben saber de todo los procesos, es una buena medida, pero que abre una nueva problemática. ¿Quién capacita a los antiguos trabajadores de esta empresa quienes solo se dedicaban a realizar su parte del trabajo?

Para esto creemos que es necesario realizar un plan de capacitación constante para la empresa Ultramar tanto para trabajadores antiguos como a los nuevos integrantes de la empresa, para que ningún proceso se realice de mala manera y los trabajadores conozcan la importancia de su trabajo dentro de la cadena del comercio exterior.

Objetivos generales y específicos

Objetivos Generales:

Presentar nuestra experiencia de práctica profesional en la empresa Ultramar Ltda. Con el fin de presentar una propuesta concreta de capacitación en el área de los negocios internacionales, con el fin de mejorar el servicio al cliente.

Objetivos Específicos:

- Describir los principales conceptos asociados a los negocios internacionales, vinculados con los servicios que presta Ultramar Ltda.
- Realizar una descripción detallada de la empresa Ultramar Ltda.
- Exponer nuestra experiencia práctica en el área de servicio al cliente y presentar una propuesta de mejora.

Metodología:

Para llevar a cabo esta propuesta, en primer lugar se estudiarán las falencias vistas en la práctica profesional en la empresa Ultramar, Agencia marítima, para luego encontrar una posible solución a dichas falencias.

Para ello investigaremos los elementos claves de los negocios internacionales, los cuales se ligan directamente con el área de servicio al cliente de Ultramar. Luego se dará una reseña sobre lo que es la capacitación para las empresas y el impacto que tiene un plan constante de capacitación en el desempeño de los trabajadores, como también los diferentes programas relacionados con la capacitación entregados por el gobierno de Chile. Para lo último utilizaremos documentación oficial entregada por el servicio nacional de capacitaciones.

Descripción y justificación del proyecto

Para entregar un servicio de calidad sin dificultades, errores y demoras en la cadena documental de una exportación o importación, es de vital importancia tener el conocimiento de cada eslabón de la cadena documental, como también, las tareas que se llevan a cabo en cada uno de estos eslabones, para no generar errores, como también, no saltar pasos en esta cadena.

En la agencia marítima Ultramar Limitada, este conocimiento necesario para no cometer errores no se traspasa a todo el personal producto de dos razones; una es la continua rotación personal, ya que la mayoría del personal que deja la empresa son alumnos que se encuentran desarrollando la práctica laboral; y la segunda, es la especificación en las tareas de las áreas definidas en ultramar, esto quiere decir que, los errores no son fácil de reconocer producto de que el personal no conoce en su totalidad las tareas que desarrollan las otras áreas, por tanto los errores no son percibidos hasta el momento de hacer entregar un documento al agente de adunas.

En la actualidad, Ultramar Limitada se encuentra aplicando una nueva modalidad de trabajo en el área de atención al cliente, la que consiste en eliminar ventanillas con atención específica y habilitarlas a todo tipo de servicio que ofrece Ultramar. Esto quiere

decir que el personal debe adquirir el conocimiento de la totalidad las tareas que conllevan a ofrecer un servicio de calidad.

Debido a estos problemas que se gestan producto de la rotación de personal o por el poco conocimiento que se tiene de las tareas que se realizan en otras áreas y la nueva modalidad de trabajo de esta área en particular (servicio al cliente), es que se hace imperante realizar un programa que integre las áreas que participan la cadena documental a través de capacitación.

Este programa de capacitación estará dirigido a los trabajadores de Ultramar, tanto al personal rotativo como al personal a contrato indefinido. En capacitaciones mensuales, con material de apoyo visual y escrito, distribuido en horas diarias y con un relator idóneo a los temas a desarrollar y divididos en grupos.

Estas capacitaciones serán dispuestas en las dependencias de la agencia marítima Ultramar Limitada, de modo que las capacitaciones serán presenciales y a una hora prudente y que no interfiera con las actividades de los trabajadores que presencian la capacitación.

Capítulo 1: Marco teórico

1.1 Los Negocios Internacionales

Cuando hablamos de negocios internacionales nos referimos “a actividades económicas basada en los intercambios de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de los países del mundo, regulado por norma internacionales o acuerdos bilaterales.”¹

¹ Alfonso Ballester Román, Comercio exterior Teoría y práctica, Segunda Edición, Página 11

1.1.1 Organismos Reguladores²

En los organismos reguladores encontramos los organismos nacionales e internacionales:

Organismos nacionales:

- a. Servicio Nacional de Aduanas: Es un organismo del Estado el cual tiene un rol preponderante en materia del comercio exterior, como en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos. Debe resguardar los intereses del estado, fiscalizando dichas operaciones, de manera oportuna y exacta, y recaudar los derechos e impuestos vinculados a ésta.
- b. Banco Central: El Banco Central de Chile tiene por objetivo velar por la estabilidad del valor de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos.

Organismos Internacionales:

- a. Organización mundial del comercio: “La Organización Mundial del Comercio (OMC) es la única organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países. Los pilares sobre los que descansa son los Acuerdos de la OMC, que han sido negociados y firmados por la gran mayoría

² Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿Y yo sé?, Rodolfo Valenzuela, 6° Edición, página 53

de los países que participan en el comercio mundial y ratificados por sus respectivos parlamentos. El objetivo es ayudar a los productores de bienes y servicios, los exportadores y los importadores a llevar adelante sus actividades.”³

- b. Cámara de comercio Internacional: es la organización empresarial que representa mundialmente intereses empresariales. Sus fines estatutarios básicos son actuar a favor de un sistema de comercio e inversiones abierto y crear instrumentos que lo faciliten, con la firme convicción de que las relaciones económicas internacionales conducen a una prosperidad general y a la paz entre los países.⁴

³ http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/whatis_s.htm

⁴ http://www.iccspain.org/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=54

1.1.2 Integración Comercial

Integración es “un proceso de cambio social en el cual participan de forma consensual y voluntaria un conjunto de unidades de determinado nivel, y por lo cual separadas tienden a fusionarse o asimilarse en una unidad mayor.”⁵

Los objetivos de la integración son:

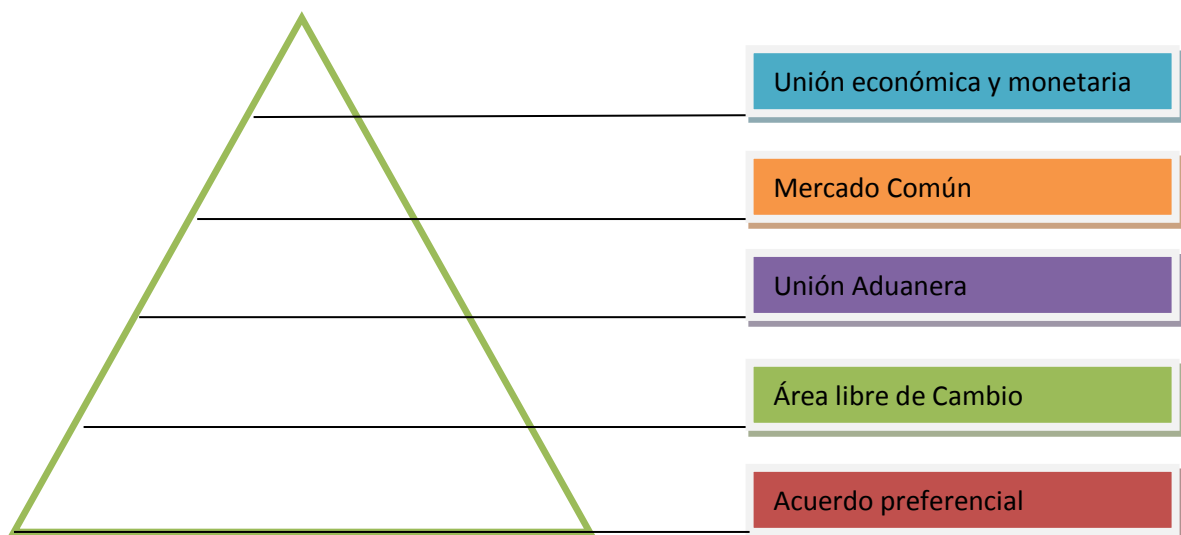
- Reduce los obstáculos arancelarios
- Reduce los obstáculos no arancelarios

Fases del proceso de integración económica:

- Acuerdo Preferencial: Este es aquel donde los países que forman parte de este reciben preferencias tarifarias.
- Área libre de cambio: Se eliminan las restricciones tarifarias y no tarifarias y recae sobre el comercio de los países miembros, en este caso se debe hacer diferencia entre los productos originarios y no originarios, esto quiere decir que los productos originarios tienen tarifa cero, y los no originarios están sujetos a cobros de importación.

⁵ Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿Y yo sé?, Rodolfo Valenzuela, 6° Edición, página 53

- Unión Aduanera: Es cuando se determina un arancel externo común, no es solo la eliminación de las barreras arancelarias entre países miembros, sino que también se crea una tarifa o arancel común externo sobre las importaciones de países terceros y donde no se hace necesario un régimen de origen.
- Mercado Común: Este agrega a lo establecido en la Unión Aduanera, la libre circulación de personas, servicios y capitales.
- Unión económica y monetaria: Esta exige la unificación de las legislaciones nacionales que inciden directa o indirectamente en el sistema económico.



Fuente: Elaboración propia

1.1.3 La exportación

Antes de que una empresa quiera exportar, esta debe realizar su iniciación de actividades en el servicio de impuestos internos.

Cuando se prepara la exportación se debe partir realizando una oferta por parte del vendedor al comprador, normalmente este último es el que solicita una cotización. La oferta debe contener la información necesaria sobre un determinado producto, los incoterms a utilizar, mínimo de venta, medio de transporte, la modalidad de venta, etc.

Cuando la cotización es aceptada se escribe el contrato internacional y a la exportación en sí.

Uno puede escoger diferentes tipos de transporte como lo son:

- Embarque por vía marítima: Cuando la persona que va a exportar llena un contenedor completamente, o sea un contenedor full (FCL), se debe obtener de la compañía naviera el número de booking, así se puede retirar el contenedor para así llenarlo.

Cuando la carga no llena un contenedor completamente, la exportación se debe realizar a través de un embarcador, quien juntará la carga con otros envíos para completar el contenedor, esto se llama consolidado (LCL)

- Embarque vía aérea: Cuando se realiza un envío por vía aérea se debe tener en cuenta que debe estar en el terminal aéreo portuario a lo menos con dos horas de anticipación. Se debe averiguar bien las dimensiones permitidas.
- Embarque vía terrestre: Es el medio de transporte más flexible, ya que se puede negociar con el transportista las esperas y retrasos.

Cuando las mercancías se exportan, reexportan o tienen una salida temporal, estas deben ser presentadas antes el Servicio Nacional de Aduanas a través del Documento Único de Salida, este documento es confeccionado y tramitado vía electrónica a través de un agente de aduanas. Cuando este trámite es aceptado se entiende que la mercancía ha sido presentada la Aduana, quedando facultada para el ingreso de esta a la zona primaria.

1.1.4 La importación.

En nuestro país las importaciones están regidas por la Ley N° 18.525 – DO .30.06.86- Normas sobre importación de mercancías al país.

Puede importarse cualquier mercancía, salvo aquellas que se encuentren expresamente prohibidas por la legislación vigente, como por ejemplo: vehículos y motocicletas usadas, asbesto en cualquiera de sus formas, pornografía, desechos industriales tóxicos, entre otras.

En ocasiones, el producto a importar, por su naturaleza, puede estar sujeto a visto bueno, autorización o control por parte de algún servicio fiscalizador, por lo que es necesario obtenerlo, en forma previa, ante el respectivo organismo.

Antes de iniciar una importación, se debe recopilar la información relativa al mercado de origen de sus productos y los potenciales proveedores, dentro de esta evaluación se debe averiguar si existe Acuerdos comerciales entre Chile y el país a exportar.

En general Chile posee pocas barreras comerciales a las Importaciones y a la inversión, por lo tanto las empresas extranjeras tienen la misma protección y operan bajo las mismas condiciones que las empresas locales.

Todas las importaciones están afectas al pago por el derecho Ad Valorem, lo cual en nuestro país es un equivalente al 6% sobre su valor CIF y el pago del IVA, que constituye un 19% sobre el valor Cif mas el derecho Ad Valorem.

EJEMPLO DE CÁLCULO:

- Valor CIF US \$1.000,00
- Derecho ad valorem (6% de 1.000) US \$ 60,00
- IVA (19%) (sobre 1.060,00) US \$ 201,40

TOTAL TRIBUTOS ADUANEROS US \$ 261,40

También hay algunos productos los cuales se ven afectos a pagos de impuestos adicionales los cuales se calculan sobre la base del valor CIF más el derecho Ad Valorem

En los casos en que se autoriza su importación, las mercancías usadas pagan un recargo adicional del 3% sobre su valor CIF, además de los tributos a los que están afectas, según su naturaleza.

En caso de mercancías originarias de algún país con el cual Chile ha suscrito un acuerdo comercial, el derecho ad valorem puede quedar libre o afecto a una rebaja porcentual.

1.1.5 Transporte Internacional.

“El sistema de transporte es una red de carreteras, vías ferroviarias, puertos, aeropuertos y terrapuertos, y en algunos países, todos estos sistemas están comunicados eficientemente a través de una gestión y operación de logística muy adecuada.”⁶

Operadores de transporte:

Cabe señalar que todos los actores involucrados en esta etapa están normados por el Servicio Nacional de Aduanas, como también por el código de comercio.

- Operador de transporte por carretera: Es el responsable de la ejecución física del transporte de mercancías por carretera por cuenta ajena.
- Transitarios: El es el organizador del transporte internacional de mercancías en cualquiera de sus modos; esto conlleva contratar el transporte, operaciones aduaneras, embalajes, consolidación, y desconsolidación de mercancías, almacenaje, seguros, trámites bancarios y documentarios.
- Agente de carga aérea: Es el nombre que recibe la persona que actúa como transitario, pero en el ámbito del transporte aéreo. Este comercializa las bodegas de las líneas aéreas, constituyendo el sistema de distribución de carga aérea, y coordinan la demanda de transporte aéreo con la oferta de las compañías.

⁶ Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿Y yo sé?, Rodolfo Valenzuela, 6° -edición, Página 195

- Compañía aérea: Realiza el transporte aéreo propiamente dicho, dejando la comercialización en manos de los transitarios o agentes de carga
- Agente de manipuleo: Este recibe la carga en el aeropuerto y la prepara debidamente para su posterior embarque y vuelo.
- Courier: Es el transporte llamado “puerta a puerta” de documentos y pequeña paquetería, tanto nacional como internacional.
- Integradores: Compañía que desarrolla la actividad de Courier sirviendo todos y cada uno de los segmentos de la cadena de transporte, con medios propios.
- Naviera: Compañía que se encarga de la ejecución física del transporte marítimo, también llamado “armador”.
- Broker: También llamado agente marítimo, es quien opera entre el cargador y el naviero, actuando de mediador para conseguir el cierre del contrato.
- Estibador: Realiza las operaciones de estiba y desestiba; embarque y desembarque de la mercancía en el puerto.
- Consignatario: Es el representante del armador en el puerto de carga o descarga, defendiendo los intereses de éste y atendiendo al buque en todas sus necesidades en puerto.

- Operador ferroviario: operador responsable de la ejecución física del transporte ferroviario.
- Operador de transporte intermodal o Multimodal: Es el operador de transporte que ofrece un servicio “puerta a puerta” y emite un documento de transporte único, respondiendo ante el cargador tanto de las mercancías como de la correcta ejecución del transporte con una obligación “de resultado”.

1.1.6 Tipos de carga

Cuando hablamos de carga nos referimos a “conjunto de bienes o mercancías protegidas por un embalaje apropiado que facilita su rápida movilización” ⁷

A continuación mostramos específicamente los tipos de carga que existen hoy en día:

- Carga General: Es aquella que se presenta en estado sólido, líquido o gaseoso, y que estando embalada o sin embalar, puede ser tratada como unidad. La carga general se transporta en embalajes cuya forma, peso y dimensiones, se ajustan a las características propias de estas, y su manejo se lleva a cabo con el equipo básico del puerto. Esta se divide en dos grupo: Carga suelta no unitarizada, que corresponda a aquella que está compuesta por bienes sueltos, individuales y son embarcados como unidades separadas. La segunda clasificación corresponde a la carga unitarizada que es aquella que a pesar que en un principio de carga de mercancía individual, esta posteriormente es agrupada en unidades mayores de carga, como lo es un pallet o un contenedor.
- Carga a granel: Es el conjunto de productos que son transportados a grandes cantidades, cuyo único recipiente es el vehículo de transporte. Esta carga es usualmente depositada o vertida con una pala, balde o cangilón en ferrocarriles, camiones o buques. La carga a granel se divide en:

⁷ Comercio Exterior, todos los hacer y ¿Yo sé?, Rodolfo Sepúlveda, Sexta Edición, página 200

- Granel Sólido: en esta clasificación entran los granos, el carbón, el mineral de hierro, la madera, el cemento, la bauxita, la sal, etc.
 - Granel Líquido: es la carga que se encuentra en estado líquido o gaseoso, dicha condición hace que su transportación sea, por ejemplo, en vehículos tanque de por lo menos 1000 galones. Entre los productos considerados como granel líquido se encuentran: petróleo, gas natural licuado, gasolina, químicos y alimentos líquidos (aceite vegetal, aceite de cocina, etc.), entre otros.
-
- Carga peligrosa: Cuando nos referimos a carga peligrosa, hablamos de toda aquella sustancia específica que puede ser explosiva, inflamable y/o tóxica ya sea para el ser humano o para el medio ambiente. Es por este motivo que este tipo de carga debe recibir un trato especial.
 - Carga refrigerada: “La carga compuesta por productos o mercaderías que por sus características naturales o de mercadeo necesitan ambientes con temperatura controlada, variable desde congelado hasta temperatura ambiente normal”⁸

⁸ Comercio Exterior: Todos lo hacen y ¿Yo sé?, Rodolfo Valenzuela, Sexta Edición, página 202.

1.1.7 Conocimiento de embarque

El Conocimiento de embarque es el recibo que prueba el embarque de la mercancía. Sin este título no se puede retirar la mercancía en el lugar de destino. De acuerdo al medio de transporte toma el nombre específico (Conocimiento de embarque marítimo o "Bill of Lading" o conocimiento de embarque aéreo "Airwail", guía aérea, si es por vía aérea)".

El ‘conocimiento de embarque’ es el documento por medio del cual se instrumenta el contrato de transporte de mercaderías por agua. Es el equivalente a la ‘carta de porte’ en el transporte aéreo o terrestre.

El ‘conocimiento’ debe ser entregado por el transportador, capitán o agente marítimo, al cargador, contra la devolución de los recibos provisionales.

Según el código de comercio Chileno en su artículo 977 se le define como: “Un documento que prueba la existencia de un contrato de transporte marítimo, y acredita que el transportador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías y se ha obligado a entregarlas contra la presentación de ese documento a una persona determinada, a su orden o al portador”⁹.

⁹ www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070319/asocfile/.../ing_min.doc

El conocimiento de embarque presenta varias modalidades, las cuales las presentamos a continuación:

- Conocimiento de embarque limpio: Es cuando las mercancías han sido embarcadas en perfectas condiciones y el número de paquete es correcto, esto sirve para los efectos de obtener una carta de crédito.
- Conocimiento de embarque sucio: Significa que la mercancía no está completa o ha sufrido daños al embarcarla.

El documento de embarque es el documento mediante el cual se instrumenta el contrato de transporte de mercancías por diferentes medios, y este debe ser entregado por el transportador, capitán o agente marítimo, al cargador, con la devolución de los recibos provisionales.

1.1.8 Tipos de Contenedores:

Contenedor dry: Este tipo de contenedor se utiliza para carga seca normal como bolsas, cajas, tambores, etc. Este permite hasta una carga de 1000kgs.

Contenedor Refrigerado: Este tipo de contenedor se utiliza cuando la carga necesita una temperatura constante, ya sea sobre o bajo cero. Este contiene una unidad fija de agregado de refrigeración.

Contenedor – Conair (Porthole): Este contenedor se utiliza cuando la carga necesita una temperatura constante ya sea sobre o bajo cero. Esta está controlada por equipos de refrigeración correspondiente al buque o asegurada por una unidad de agregado de refrigeración “clip – on”

Contenedor doble piso: Este contenedor está realizado especialmente para carga que no se pueden apilar, como lo es la leche, zumo, aceite, agua, etc.

Contenedor Flat Rack: Este tipo de contenedor es aquel que normalmente se utiliza para bultos pesados y cargas con sobre – ancho. Diseñado para el transporte de carga de grandes dimensiones, como la maquinaria. Este contiene un fuerte suelo con paredes fijas.

Contenedor Flexitank: Este es un contenedor instalado que se instala dentro de un compartimiento seco convirtiéndolo en un contenedor de líquidos, cuando se retira el

flexitank, vuelve a ser un contenedor de productos secos. Estos no se pueden utilizar para transportar materiales clasificados como peligrosos.

Plataforma: Este tipo de contenedor se utiliza para mercancías voluminosas y pesadas, donde sus dimensiones no permiten pasar por las portezuelas o por los tabiques laterales. Las mercancías no están protegidas del viento, lluvia, o nieve.

Contenedor Pallet Wide: Tipo de contenedor destinado para el transporte de todo tipo de mercancías sobre paletas, lo que exige una superficie más ancha para la carga.

Contenedor Tanque (Tanktainer): Estos contenedores sirven para trasladar elementos como vino, cerveza, leche, aceites comestibles, lubricantes, resinas naturales, plastecidas, látex sintético y otros productos químicos clasificados por IMO (peligrosos y no peligrosos).

Contenedor Bulk: Es un sistema *contenedor* para transportar y almacenar productos a granel. Por ejemplo: Semillas, malta, etc.

1.2 Calidad En Servicio Al Cliente

En toda empresa un aspecto importante para mantener las relaciones con el exterior es el servicio al cliente, es por esto que las personas que realizan esta labor son importantes en las empresas, ya que son la cara visible de la organización hacia su exterior.

A continuación definiremos algunos aspectos importantes en la calidad en el servicio al cliente.

1.2.1 Calidad

Cuando hablamos de calidad nos referimos a que el producto o servicio que la empresa le entrega al usuario funcione tal y como este lo requiera desde la primera vez.

La calidad cuenta con tres dimensiones: la primera es la dimensión técnica que es la que engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto y servicio; la segunda dimensión es la dimensión humana la cual cuida las buenas relaciones entre los clientes y las empresas y por último encontramos la dimensión económica que es la que intenta minimizar los costes tanto para el cliente como para la empresa.

1.2.2 Calidad en el servicio al cliente.

“Son los requerimiento que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y uso para cumplir con sus expectativas. Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos del servicio”¹⁰

Muchas empresas de servicio han tratado de asegurarse que los clientes reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios. Es por esto que es de suma importancia que la empresa prestadora de un servicio defina y comunique con claridad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren el servicio.

¹⁰ PEel Malcom, “calidad en el servicio”, Colección Bussiness, 1° edición, 2003.

1.2.3 Cliente

“Es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad de servicio”¹¹

El cliente es una pieza clave para cualquier organización, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que elaboran en la empresa.

Por esta razón hay que hacer conciencia a toda la empresa que gracias al pago que hace el cliente por nuestro servicio contamos con trabajo, salarios, educación, etc.

¹¹ Larrea, P. Servicio al cliente, segunda edición.

1.3 Capacitación

1.3.1 Definición de capacitación

Para empezar, creemos que es importante definir lo que es capacitación según El diccionario de la Real Academia Española. Ésta lo define como “la acción y efecto de capacitar”¹², el cual también dice que capacitar es “hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”. Con estas definiciones podemos decir que capacitación es un proceso mediante el cual una persona aprende nuevos conocimientos y habilidades, para así ayudar a una organización a buscar sus objetivos a corto y largo plazo.

Una de las grandes inquietudes que tiene los encargados de Recursos Humanos en las organizaciones es justamente tener personal apto para garantizar la productividad en las organizaciones, para esto es imperante ofrecer a este personal programas de capacitación que avale un mejoramiento en su desempeño laboral, lo que se transmitirá en una mejora en la productividad de la empresa.

La intención de capacitar puede verse frustrada cuando termina todo el proceso de formación y entrega de conocimiento hacia el personal los resultados no sean los esperados, lo cual se ve reflejado en el desempeño del personal, y a la larga en los resultados de la empresa

¹² Diccionario de la Real Academia Española

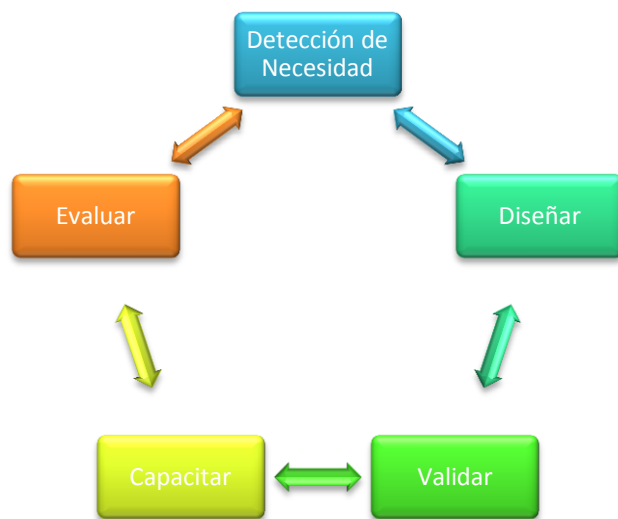
Los encargados de Recursos Humanos realizan análisis y diagnósticos sobre las necesidades que tiene la empresa y su personal, con el fin de buscar que los planes, programas, talleres, en fin, capacitaciones avalen procesos de aprendizajes que reflejen un mejoramiento en el desempeño diario de los trabajadores en sus distintas labores dentro de la empresa, y también que le permitan un incremento en las distintas habilidades de cada uno de los asistentes de las capacitaciones.

Cuando una empresa decide capacitar a sus empleados, este proceso no se debe tomar como una obligación ni un requisito. Para que una organización tenga un buen resultado es con un proceso de capacitación, para así poder estar al día con los cambios que suceden día a día en el mundo de los negocios, lo que se traduce en tener trabajadores listo para avanzar y aventurarse a mejores oportunidades tanto dentro como fuera de la empresa.

1.3.2 Proceso de Capacitación

El proceso de capacitación se compone de cinco pasos los cuales quedan ilustrados en la siguiente figura:

Figura 1: Proceso de Capacitación



Fuente: Creación Propia

- Detectar necesidades

La empresa debe recolectar información y evaluar la distancia que hay entre lo que necesita la empresa y las habilidades de los trabajadores de esta; para así determinar los problemas actuales de la empresa y determinar los desafíos futuros en términos de capacitación.

Para detectar las necesidades encontramos las siguientes fuentes:

- Ver los Resultados de los procesos de desempeño
- Incorporación de nuevas tecnologías:
- Indicadores de calidad de los procesos
- Necesidad de desarrollar nuevas competencias de los empleados
- Intereses de los mismos trabajadores

- Diseño:

En esta parte del proceso se establece lo que se quiere entregar a los empleados de la empresa en lo referente a nuevos conocimientos y capacidades. Se establece lo que se busca a mejorar en las capacidades de cada uno de los empleados y en los resultados de la empresa.

Esto se realiza en base de las necesidades que se han detectado en el proceso anterior y de los objetivos a mediano y corto plazo de la empresa.

Los elementos básicos que deben estar presentes en el diseño son:

- Determinación de los objetivos del programa de capacitación
- Contenidos que se entregarán de acuerdo a la detección de necesidades
- Definición de la metodología a utilizar
- Elección de relatores que pueden ser internos o externos.
- Evaluación de los costos involucrados.

- Validar

Es la parte del proceso donde se preparan los distintos elementos que harán llevar a cabo con éxito el programa de capacitación.

Al momento de validar una actividad de capacitación se debe tener en cuenta:

- Elaboración y preparación de los contenidos del programa de capacitación de acuerdo a los objetivos planteados.
- Elaboración del material a entregar a los participantes
- Definición de aspectos logísticos tales como calendarización, horario y lugar
- Contrastar la información con un experto.

- Capacitar

Es la parte donde se lleva la capacitación en sí, usando técnicas como por ejemplo, capacitación práctica y aprendizaje programado.

Algunos aspectos que son necesarios tener presente en el minuto de ejecutar la actividad son:

- Utilizar diferentes técnicas de aprendizaje

- Crea condiciones para que exista retroalimentación
- Incorporar material de última generación
- Existencias de dinámicas que permitan un grado de asimilación de los conceptos expuestos.
- Evaluar

Es obtener retroalimentación, al final del proceso de evaluación, por parte de las personas quienes participaron en la capacitación.

Es aquí donde se determina si el proceso de capacitación es exitoso o no.

Los elementos que se pueden evaluar son:

- Satisfacción por parte de los participantes y organización a los contenidos y procesos de capacitación
- Aprendizaje a través de cambios en las habilidades o conocimientos producto de la capacitación.
- Cambios en el desempeño producto de la actividad de capacitación.
- Rentabilidad de la acción de capacitación

Con el modelo descrito anteriormente, se puede administrar cualquier proceso de capacitación a hacer dentro de una organización, como también sirve para definir la curva de aprendizaje y permitir tener información sobre cómo se disminuye la brecha entre las competencias de los trabajadores y las competencias que la empresa cree que necesita en sus trabajadores.

El modelo de capacitación permite establecer y reconocer requerimientos futuros, el suministro de empleados calificados y asegurar el desarrollo de los Recursos Humanos disponibles; tiene la finalidad del perfeccionamiento técnico del trabajador. Se debe tener siempre presente, que la capacitación es creada para asistir y ayudar a que la empresa cumpla sus objetivos, es decir, empujar a la empresa para que cumpla con la finalidad para la cual fue creada.

Pero, los continuos cambios que se operan en los distintos mercados hacen que las empresas deban estar preparadas o se adapten rápidamente a ellos a fin de no quedar rezagadas con respecto a su competencia. La experiencia de un gerente es un valor incalculable para una organización, pero debe estar acompañada de una actualización de conocimientos acorde con las necesidades actuales. Así como, un ingeniero eléctrico capaz de realizar cálculos muy complejos a través modelos matemáticos debió aprender a utilizar primero una calculadora electrónica y luego un computador personal para responder en tiempo y forma a los proyectos de sus clientes, todos los miembros de una organización deben mantener un nivel de conocimientos acordes con el momento en que se está viviendo. Hoy, ya no es efectivo el “olfato” del gerente comercial para lograr el

crecimiento de las ventas. En la actualidad, se debe saber cómo utilizar las modernas técnicas de prospección, así como, poder evaluar la capacidad de producción o distribución de su producto o saber qué información pretende conseguir a través de una encuesta de consumidores o clientes potenciales.

Existen funciones donde claramente se percibe la necesidad de actualización y capacitación. Aquel empleado administrativo de hace 30 años cuya función era llevar la contabilidad requirió la necesidad de realizar una actualización de sus conocimientos para poder continuar realizando su asignación sin inconvenientes para la organización. Esta capacitación puede haber sido recibida formalmente o no, pero sí debió actualizarse con seguridad. Aquellos operarios encargados del manejo de una determinada maquinaria que fue renovada por otra de última generación debieron ser re-entrenado para permitirle utilizar las nuevas ventajas que esa maquinaria brinda. Las secretarias debieron aprender a utilizar computadores personales y procesadores de textos para llevar la agenda del gerente de área o realizar la redacción de una simple nota.

Otras funciones no se muestran como tan obvias para estar sujetas a la capacitación. Un área en la cual sólo se invierte en el momento en que ingresa un nuevo personal o se libera un nuevo producto es el área comercial. Muchas veces las empresas no logran darse cuenta del motivo por el cual un antiguo y exitoso vendedor hoy no logra llegar al nivel de ventas que solía tener, atribuyéndolo quizás a la edad o a que el mercado no acepta el producto. En la mayoría de los casos puede que esto no sea verdad. Quizás el vendedor está tratando a un nivel jerárquico que, si bien años atrás era el correcto, hoy

tiene expectativas o incentivos diferentes a los que solía tener y por lo tanto la venta debe ser realizada a un nivel superior. Entonces surgen interrogantes como ¿estará capacitado ese vendedor para mantener un diálogo de negocios con un determinado gerente de una empresa en lugar de mantenerlo con un jefe de área?, ¿podrá transmitir esa confianza que el gerente desea?, ¿tiene las herramientas básicas necesarias para desempeñar correctamente su función? En este caso no estamos ante el envejecimiento del vendedor sino ante una falta de capacitación para enfrentar nuevas condiciones, más allá del producto que se pretende vender. No sirve realizar una excelente propuesta económica si no se es capaz de demostrar los beneficios del producto a entregar.

En la actualidad las grandes organizaciones están dando un cierto grado de importancia a todo lo referido con “el desarrollo de carrera” de sus empleados. El reemplazo de empleados es un ítem extremadamente alto para una organización. Los costos de búsqueda, capacitación inicial y el tiempo que el nuevo empleado necesite para poder rendir todo su potencial son bien conocidos en cada empresa. Si a ello se agrega que dicho reemplazo se debe al despido del empleado anterior dicho costo será aún mucho mayor.

1.3.3 El impacto de la Capacitación

Cuando se quiere analizar el impacto de la capacitación, lo podemos hacer en dos aristas.

- El impacto de la capacitación desde la empresa:

El impacto de la capacitación visto desde el punto de vista de la empresa podemos encontrar:

- Motivar al personal
- Mejora del clima laboral
- Entrega de nuevos instrumentos para negociación de beneficios entre gerencia y empleados
- Mejora la imagen de la gerencia frente a sus empleados
- Eficiencia en los procesos
- Mejora en la productividad de la empresa
- Mejora en la rentabilidad de la empresa
- Imagen de la empresa frente a sus clientes y socios

- Imagen de la empresa frente a su competencia
- Capacidades para desarrollar nuevos negocios
- Eliminar barreras de entrada a los mercados internacionales altamente exigentes.
- Impacto de la capacitación desde los trabajadores

El impacto de la capacitación visto desde el punto de vista de los trabajadores podemos encontrar:

- Aumenta la motivación de los empleados
- Incrementa el entendimiento de los procesos
- Aumenta la capacidad para adoptar nuevas tecnologías y métodos
- Reducción de rotación de personal
- Entregar al personal mayores condiciones de empleabilidad
- Contribuir a la formación de líderes
- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa

- Mejorar la relación patrón – empleado
- Mejorar la comunicación
- Reducir la tensión y permitir el manejo de conflictos

1.3.4 Servicio Nacional de Capacitación

“Es un organismo técnico descentralizado del Estado, que se relaciona con el gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social”¹³

Su misión es contribuir a aumentar la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas, a través de la aplicación de políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral, que propenda al desarrollo de un proceso de formación permanente.

Esta tarea la realiza a través de la administración de un incentivo tributario que el Estado ofrece a las empresas para capacitar a su personal y de una acción subsidiaria, mediante un programa de becas de capacitación financiado con recursos públicos.

Además, orienta sus políticas para que los trabajadores de Chile obtengan empleos dignos, que les permitan aumentar sus ingresos, adquieran competencias, habilidades y destrezas, desarrollen una carrera laboral y eviten la cesantía.

De igual forma, contempla los intereses de los empresarios relacionados con su posición de competitividad, los beneficios económicos que posibilitan el crecimiento, la

¹³ http://www.sence.cl/sence/?page_id=262

productividad positiva y la adaptación a los cambios, producto de la nueva sociedad del conocimiento.

Las funciones de sence son:

- Supervigilar el funcionamiento del sistema de capacitación y difundir la información pública relevante para el funcionamiento eficiente de los agentes públicos y privados que actúan en dicho sistema.
- Estimular las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas, a través de la aplicación del incentivo tributario, y administrar programas sociales de capacitación.
- Promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a los trabajadores, especialmente a través de las oficinas municipales de información laboral.
- Fomentar la calidad de os servicios que presenten las instituciones intermedias (Otic) y ejecutores de capacitación (otec)

En el año 1997 se promulga La Ley 19.518, la cual realiza modificaciones al sistema de capacitación, en donde se mantienen las bases pero perfeccionando lo relacionado en participación y cobertura.

De esta manera se ve una mejoría en lo que respecta la focalización subsidiaria en las empresas y empleados de menores recursos y de flexibilizan los programas públicos de capacitación para así de esta manera atender nuevas demandas como la formación profesional en oficios y de becas individuales de capacitación.

También se hace una mejoría en la transparencia del mercado de capacitación a través de:

1. Se crea el Registro Público de Organismos Técnicos que hace la clasificación de los organismos por temas a capacitar y desempeño en este nuevo sistema.
2. Se crean los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación, con lo que se fomenta la competencia frente a la oferta del mercado.
3. También se crea el consejo Nacional y Consejos Regionales de Capacitación, los cuales tienen carácter tripartito, esto quiere decir que está involucrados el gobierno, los empresarios y los trabajadores. Estos formularán políticas nacionales y regionales de capacitación.
4. Se empieza a promocionar la constitución de comités Bipartitos de capacitación dentro de las empresas, para que así haya una participación de los trabajadores cuando se preparen planes y programas de capacitación de la empresa.

El sence congrega a distintos estamentos. Estos son:

- EL ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- El servicio de Impuesto Internos.
- Las empresas
- Los trabajadores
- Organismos Capacitadores.
- Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación
- Oficinas Municipales de Información Laboral.

1.3.5 Programas de capacitación

Hoy en día el Servicio Nacional de Capacitación cuenta con diversos programas como son los programas de empleo, programas sociales y de capacitación, dentro de estos últimos podemos encontrar:

- Franquicia tributaria¹⁴:

El objetivo de esta herramienta es incentivar a las empresas, contribuyentes de la Primera Categoría de la Ley de Rentas, a invertir en la capacitación de sus trabajadores y socios, los cuales se descuenta del monto a pagar de sus impuestos.

Permite a las empresas invertir en capacitación para sus trabajadores hasta el 1% de las remuneraciones imponibles o de 7 ó 9 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) en el caso que el 1% sea inferior a esa cifra.

Esta capacitación puede ser realizada a través de los organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) ó través de relatores.

¹⁴ <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/11/Manual-de-Procedimientos-Empresas-Franquicia-Tributaria-.pdf>

Cualquier empresa puede postular si está clasificada como contribuyente de Primera Categoría de la Ley de Rentas y posee una planilla de remuneraciones imponibles anuales, de acuerdo con la siguiente tabla:

Entre 35 y menos de 45 UTM	Pueden deducir hasta 7 UTM
Entre 45 y 900 UTM	Pueden deducir hasta 9 UTM
Sobre 900 UTM	Pueden deducir hasta 1% de su planilla anual de remuneraciones.

- Quedan excluidas del beneficio aquellas empresas con una planilla anual de remuneraciones inferior a 35 UTM

Las empresas pueden postular en las Direcciones Regionales del Sence o a través de www.sence.cl, en este último caso, la empresa deberá ingresar con su clave para completar los formularios que se encuentran disponibles e ingresarlos al sistema del Sence. El trámite de comunicación se debe realizar hasta 24 horas antes de iniciada la capacitación.

Adicionalmente y para completar el proceso, la empresa deberá pre liquidar en el sistema con un plazo de 60 días corridos a contar de la fecha de término del curso de capacitación. Por su parte, el plazo para liquidar, presentando los respaldos en las Direcciones Regionales, vencerá a los 90 días corridos a contar de la fecha de término del curso de capacitación.

- Foncap Microempresa¹⁵

El objetivo de esta herramienta es contribuir, a través de la capacitación, al incremento de la productividad y competitividad de las microempresas del país, en concordancia con las necesidades y estrategias de desarrollo de las distintas regiones.

Este programa ofrece cursos de capacitación destinados a trabajadores y administradores o gerentes de microempresas. Cada microempresa beneficiaria dispone de 26 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) en cada año calendario para ocupar en cursos interés general y técnico, con un límite de 9 UTM por persona beneficiaria.

Estos cursos son realizados a través de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) y los requisitos que deben cumplir son: poseer una planilla anual de remuneraciones imponibles del año anterior inferior a 45 UTM; tener iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, mínimo 3 meses antes de la

¹⁵ <http://empresas.sence.cl/documentos/empresa/FICHA%20FONCAP%20MICROEMPRESA.pdf>

postulación a un curso; no tener infracciones graves de carácter tributario o laboral en los 6 meses anteriores a la postulación y no haber utilizado la Franquicia Tributaria para Capacitación administrada por Sence durante el año en curso y, tratándose de empresas constituidas como personas jurídicas, no tener entre sus socios a otras personas jurídicas.

- Chile Emprende¹⁶

El objetivo de este programa es contribuir al desarrollo del segmento de los micros y pequeñas empresas (Mypes), a través de acceso a mercados y oportunidades de negocio. Además, busca generar ambientes favorables al desarrollo de su competitividad, de acuerdo a las realidades regionales de los territorios definidos por el programa Chile Emprende.

Las características que tiene es que permite financiar alternativas de capacitación tales como:

- Programas de capacitación en conformidad a los respectivos Planes de Desarrollo Territorial.
- Seminarios y talleres.

¹⁶ http://sgc.sercotec.cl/ksemilla/Manual_para_emprendedores_de_Chile_2011.pdf

- Consultorías relacionadas con el fortalecimiento de las capacidades emprendedoras de los micros y pequeños empresarios pertenecientes a los distintos territorios definidos.
- Pasantías, giras tecnológicas y encuentros empresariales
- Asistencia técnica, entendida como aquella que se vincula con el aprendizaje, a través de metodologías que implican la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos por el micro y pequeños empresarios.
- Estudios de seguimiento y evaluación de avances, efectos e impacto de las iniciativas de formación, capacitación y desarrollo de competencias del programa, a nivel territorial, sectorial o por rubros; que proporcionen insumos, conclusiones y propuestas generales y específicas acerca de las distintas alternativas que permitan el mejoramiento y la corrección de la ejecución del programa. La aplicación de estos recursos se realizará sobre la base de lo acordado en el respectivo Plan Territorial.

Estas acciones de capacitación se pueden ejecutar a través personas naturales (consultor) ó personas jurídicas pudiendo ser éstas Organismos Técnicos de capacitación (OTEC) o consultoras.

Para poder postular los trabajadores de los micros y pequeñas empresas (Mypes) deben pertenecer a algún territorio definido por el programa Chile Emprende y participar en los Consejos Público-Privados.

- Chile Califica, Línea MYPE¹⁷

El objetivo de este programa es facilitar que dueños y trabajadores de los micros y pequeñas empresas (Mypes) reciban capacitación basada en estándares de competencias o en un enfoque de competencias, a través de experiencias demostrativas.

La característica más importante de este programa es que otorga una beca del 100% para cursos de capacitación a dueños, socios, gerentes, administradores y trabajadores dependientes de las Mypes.

Estas acciones de capacitación se realizan a través de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC).

Para postular se debe cumplir con el requisito de que las microempresas, deben poseer una plantilla anual de remuneraciones del año anterior que sea superior a las 35 UTM e inferior a las 900 UTM.

¹⁷ <http://empresas.sence.cl/documentos/empresa/FICHA%20CHILECALIFICA%20LINEA%20MYPE.pdf>

Valor hora sence y Bonificación Sence.¹⁸

Este valor es definido en la resolución exenta número 12793 de Sence en la cual se fija anualmente un valor hora participante en los cursos de capacitación, donde desde el 2009 se fijó de un total de \$4000 hora.

Este valor es el máximo a descontar por cada hora de capacitación realizada., por lo que es la referencia máxima para la evaluación económica de las propuestas de capacitación que los OTEC presentan al mercado de capacitación por vía de franquicia a nivel nacional.

¹⁸ <http://www.sence.cl/otherhtml/instructivoFT.html>

Bonificación Sence:

Para que una empresa haga uso de la bonificación Sence esta debe tener en cuenta la remuneración bruta de la persona a capacitar, ya que de acuerdo con la norma no todas las rentas pueden descontar el 100% de la hora Sence como lo muestra la siguiente tabla

Renta Bruta	Porcentaje a cubrir del Valor Hora Sence
0 a 25 UTM Mensuales	100%
25 a 50 UTM Mensuales	50%
Sobre 50 UTM Mensuales	15%

Por ejemplo:

Curso de un valor de \$120.000

Total de horas: 30

Valor hora: \$4000

Total haberes	% a cubrir	Valor a cubrir	Valor hora sence a cubrir
Menos a 25 UTM	100%	120.000	4.000
Entre 25 y 50 UTM	50%	50.000	2.000
Más de 50 UTM	15%	18.000	600

Capítulo 2

Antecedente de la práctica

2.1 Descripción de la Empresa

Fundada en 1952 por el Capitán Albert von Appen, Ultramar Agencia Marítima nace con el fin de brindar servicios de agenciamiento marítimo a buques que recalán en puertos chilenos.

Ultramar Agencia Marítima es parte del Grupo Ultramar y actualmente tiene presencia en los principales terminales marítimos, aéreos y terrestres de Chile, desde Arica a Puerto Williams, y en constante expansión a lo largo de América Latina, ofreciendo servicios en toda la cadena de transporte y logística de sus clientes.¹⁹

¹⁹ <http://www.ultramar.cl/compania.php>

2.2 Fundador

Albert von Appen, nació el 19 de Abril de 1901 en Blankenese, un suburbio de Hamburgo a orillas del río Elba, fue marino por tradición familiar y vocación, dedicando al mar toda su vida. Ingresó a la marina mercante alemana como grumete, recién concluida la Primera Guerra Mundial, ascendió rápidamente en el escalafón para llegar a ser el capitán más joven de la Hamburg Amerika Line, HAPAG. Llega a Chile en 1937 como Inspector General de HAPAG para la costa occidental de Sud América. La Segunda Guerra Mundial interrumpe bruscamente su carrera, obligándolo a buscar nuevos horizontes.

Enamorado de la naturaleza chilena, adquiere una pequeña parcela en Limache, dedicándose a la avicultura y a la plantación de tomates, demostrando así su capacidad de adaptarse a cualquier circunstancia.

Pero su inquieto espíritu seguía motivado por el mar. Convencido que muy pronto la marina mercante alemana volvería a surcar los mares del Pacífico Sur, ya por 1948 comenzó a elaborar los planes para la fundación de una nueva agencia marítima con miras a representar en Chile a los armadores alemanes.

Poseía esa rara virtud de saber combinar un profundo conocimiento del quehacer marino con una visionaria habilidad comercial. Y con esta tenacidad y claridad de propósitos tan suyos, se esforzó hasta realizar su propósito.

2.3 Misión y visión de la Empresa.

Visión

“Contribuir a que Chile sea una potencia en el intercambio comercial.”²⁰

Misión

“Nuestra misión es ser la principal plataforma de soluciones innovadoras e integrales para el comercio exterior de Chile, sus regiones y sus principales industrias.”²¹

²⁰ <http://www.ultramar.cl/compania.php>

²¹ <http://www.ultramar.cl/compania.php>

2.4 Valores de la compañía

Los valores en que se sustenta nuestra compañía son:

- Integridad: Altos estándares de comportamiento.
- Excelencia: Atención a los detalles, profesionalismo y responsabilidad.
- Entusiasmo: Vitalidad y alegría en la búsqueda de soluciones innovadoras para nuestros clientes.²²

Con ello, Ultramar Agencia Marítima Chile es líder en el mercado, enfrentando con gran optimismo los desafíos del futuro.

²² www.ultramar.cl

2.5 La Filosofía de la empresa, objetivos y políticas.

El objetivo de la Empresa es proveer un estándar de calidad de servicio que logre y mantenga la satisfacción del cliente. Para alcanzar este objetivo, la Política de la

Empresa se asegura de establecer y entender claramente los requerimientos de sus clientes, para así proveer un servicio de calidad que satisfaga y cumpla con esos requerimientos.

Para contribuir al logro del Objetivo de la Empresa y de la implementación de su Política, la organización cuenta con un efectivo Sistema de Administración de la calidad.

Este Sistema de Administración de la calidad incorpora y cumple con los Estándares

Internacionales para la administración y aseguramiento de la calidad, según las normas I.S.O.

La Gerencia se asegurará que todas las personas involucradas en la entrega de los servicios estén informadas y entiendan el Objetivo y Política de la Empresa; que implementen y cumplan con los requerimientos del Sistema de Administración de calidad de la Empresa; que estén preparadas y sean competentes para cumplir con las tareas y deberes que se les asigne en una forma que sea efectiva y eficiente; y que,

donde sea necesario, sus conocimientos y habilidades sean desarrolladas a través de una adecuada capacitación y entrenamiento.

2.5.1 La Empresa

- Seguir una política financiera cautelosa, que les permita soportar, sin grandes sobresaltos, cualquier crisis económica.
- Valorar a sus colaboradores como principal activo de la empresa, preocupándose de su capacitación y desarrollo a todo nivel.
- Estar alerta a los cambios, adaptándose a ellos e innovando en cuanto a los procedimientos y estructuras.

2.5.2 Su Gente

- Incentivar y retribuir adecuadamente el buen desempeño y esfuerzo individual.
- Cultivar el sentido de responsabilidad.

2.5.3 Sus Clientes

- Mantener invariablemente una actitud comercial ética y transparente.
- Los servicios que entregue Ultramar a sus clientes, deben ser de óptima calidad y a un precio competitivo.
- Cumplimiento de los plazos solicitados y ofrecidos.

2.6 Reseña Histórica²³

1952

Ultramar Agencia Marítima fue fundado por el Capitán Albert von Appen como agente de naves y representantes para Hamburg-Amerika Line y Norddeutscher Lloyd.

1955

En el mes de Junio se da el primer paso fuera de Santiago y comienzan los servicios de agenciamiento en la ciudad de Arica en el extremo norte de Chile.

1956

Ultramar es designada como agente general para Lufthansa, inaugurándose los vuelos directos a Chile durante 1958.

1958

Buscando asegurar servicios en los extremos geográficos de Chile, en Junio inicia operaciones la agencia de Punta Arenas.

²³ www.ultramar.cl

1962

Comenzamos a representar a Flotta Laura, línea proveniente de Nápoles con buques multipropósito, el mismo año que se empieza a atender naves en el puerto de Valparaíso con oficinas propias.

1963

Desde este año y hasta el día de hoy es que somos representantes de Stolt-Nielsen, compañía líder en el transporte de Tanktainers.

1969

Respondiendo a una industria minera en crecimiento, en el mes de mayo se abren oficinas en la ciudad de Antofagasta.

1988 - 90

En tan sólo tres años se amplía la cobertura en Chile, primero con presencia en Talcahuano, Quintero al año siguiente y finalmente con nuestra agencia más austral: Puerto Williams. A su vez, el año 89 mediante una licitación en el aeropuerto de Santiago, se ingresa al negocio de bodegaje de importación, pasando éste a llamarse Depocargo a partir del año 2000.

1993 – 96

Oficinas en Huasco, Caldera y Chacabuco iniciaron actividades a mediados de los noventa.

1998

Este año Ultramar Agencia vuelve a la operación de lanchas propias, a través de la compra de la lancha Pelicano que pasó a llamarse Coihue y operar en el puerto de Antofagasta.

1999

Junto con abrir una nueva agencia en la ciudad de Los Vilos, Ultramar Agencia Marítima comenzó a incursionar en el negocio de fletes internacional como Freight Forwarder. División que posteriormente en el año 2007 pasaría a ser conocida como Ultramar Logistics.

2001 - 02

A principios de este siglo se ampliaron las operaciones a lo largo de Chile, abriendo oficinas en las ciudades de Puerto Montt y Coquimbo.

2007

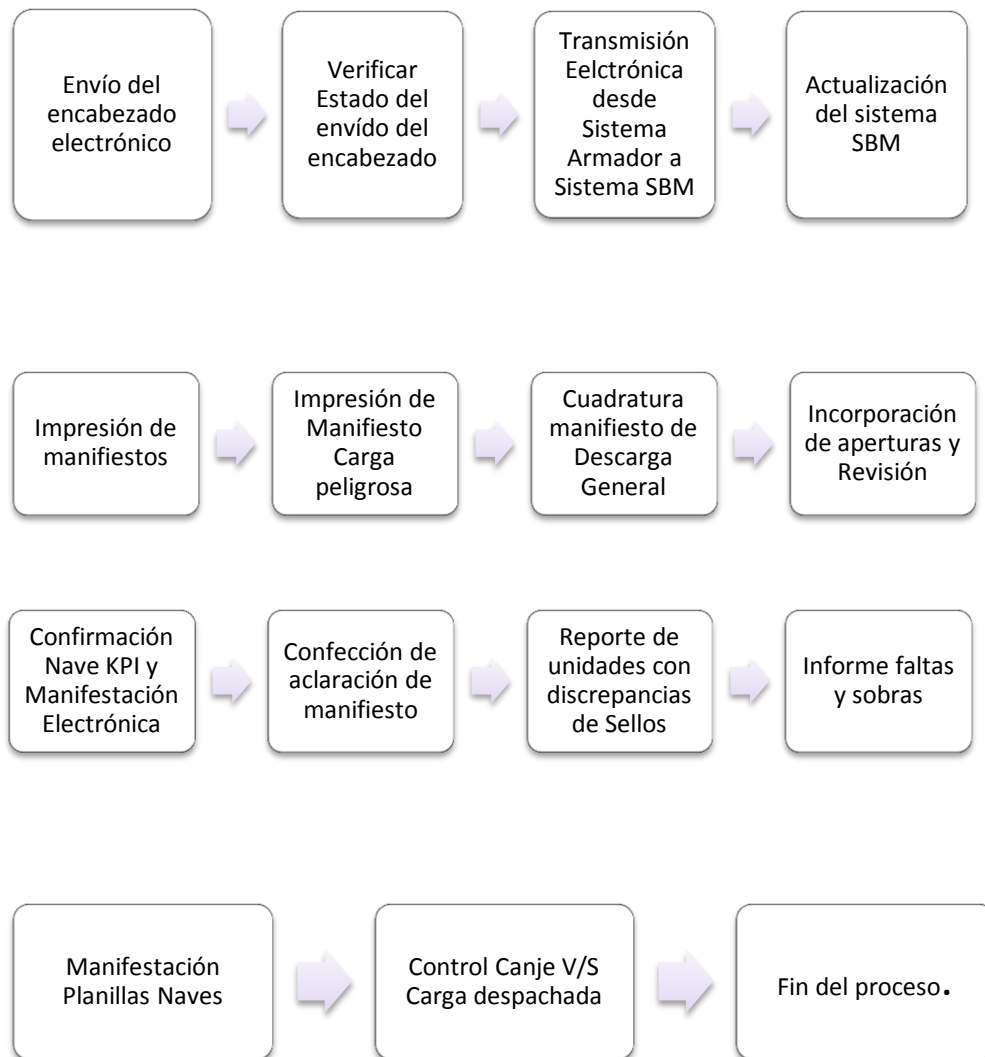
Este año junto con la apertura de una nueva agencia en Tocopilla se adquiere el 100% de TEISA, consolidando la posición de Ultramar Agencia Marítima Chile en el aeropuerto de Santiago a través de un terminal de exportaciones.

Además de la historia, Ultramar también ha sido representante de muchas otras importantes navieras, como Italia Di Navigazione, Salen Reefer Services (actual NYK Cool), Transnave y Lineabol en los setenta, Lykes lines y Crowley en los ochenta, y Sealand en los noventa. Ultramar siempre ha buscado entregar un servicio de excelencia, al igual que para todos sus clientes en sus diferentes líneas de negocio.

2.7 Servicios

Proceso Documental de importación Liner²⁴

El proceso documental de importación, enfocado a naves Liner, se relaciona con la confección de manifiestos y otros, para la presentación de éstos a los diferentes Servicios gubernamentales



²⁴ Manual de Capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.

Proceso documental de importación Liner.²⁵

a. Envío del Encabezado electrónico:

Las agencias envían la información del encabezado manifiesto electrónico, al sistema SIDEMAR, (sistema de Documentación Electrónica Marítima) vía modulo EMA (Envío Manifiesto Aduana) de SBM (Sistema de Bill of Lading y Manifiestos.) de Ultramar. El objetivo es obtener el número de manifiesto por parte de la Aduana, que es una numeración única, asignada a nivel nacional, para cada nave, viaje y puerto, y debe realizarse con un mínimo de 7 días de anticipación.

b. Verificar el estado del Envío del encabezado:

Se ingresa a la página web de la Aduana, se consulta el Puerto, fecha y tipo de manifiesto, y éstos aparecerán si están enumerados. Se genera la información automáticamente en base de los datos ingresados y se extrae el número de Manifiesto asignado a la nave.

²⁵ Manual de Capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.

c. Transmisión electrónica del manifiesto

Se transmite desde el sistema des armador al sistema SBM

d. Actualización del sistema SBM

Consiste en el registro de información dentro de SBM que permite actualizar los registros relacionados con la recepción de aperturas, canje de BL original, selección de almacenistas y liberación de la carga para iniciar el proceso de garantía.

e. Impresión de manifiestos

Una vez finalizado el plazo de recepción de aperturas y solicitudes de cambio almacenistas y también procesados los correctores recibidos, se procede con la impresión del manifiesto, a través del Sistema de Armador o SBM

f. Impresión de Manifiesto Carga Peligrosa.

Con un mínimo de 48 horas antes del arribo de la nave a puerto, se envía al Agente Naviero representante del Operador de la Nave, el manifiesto de carga peligrosa, extraído de los Sistemas del Armador.

g. Cuadratura Manifiesto de Descarga y General:

El objetivo de este proceso consiste en verificar que la información relacionada con los contenedores detallados en el manifiesto, coincida totalmente con la información que contiene el plano de estiba de la nave

h. Incorporación de Aperturas y Revisión:

Este proceso consiste en la incorporación de la aperturas presentadas por los Freight forwarders, previa a la cancelación de los BLs Master en el manifiesto impreso.

i. Confirmación Nave/KPI (key performance indicator) y Manifestación electrónica (sidemar)

Se ingresan los datos relacionados con las naves del servicio para fines estadísticos, como la Nave, Viaje, N° BL, Puertos y –fechas.

j. Confección de Aclaración del Manifiesto

Este proceso se lleva a cabo posterior al arribo de la nave, cada vez que se requiera modificar alguna información en el manifiesto presentado a Aduana. Las aclaraciones al manifiesto se confeccionan utilizando un formato tipo que es de la propiedad de Ultramar.

k. Reportes de unidades con discrepancias de Sellos:

Consiste en el envío de la información por parte del terminal, d todas aquellas unidades que a la descarga presentan discrepancias de sellos manifestados, y/o son descargadas sin sellos.

l. Mantención Planilla de Naves;

Consiste en el llenado de una planilla que contiene el detalle de todas las naves de importación, con sus respectivos viajes, número de encabezado, ETA (Estimated Time of Arrival), ETD (Estimated time of departure), almacenistas y encargado documental.

m. Control Canje versus Carga Despachada:

Luego del zarpe y al paso de un mes, se hace por instrucción interna, la revisión de los BLs canjeados v/s la carga que esta despachada y que aún permanece en puerto.

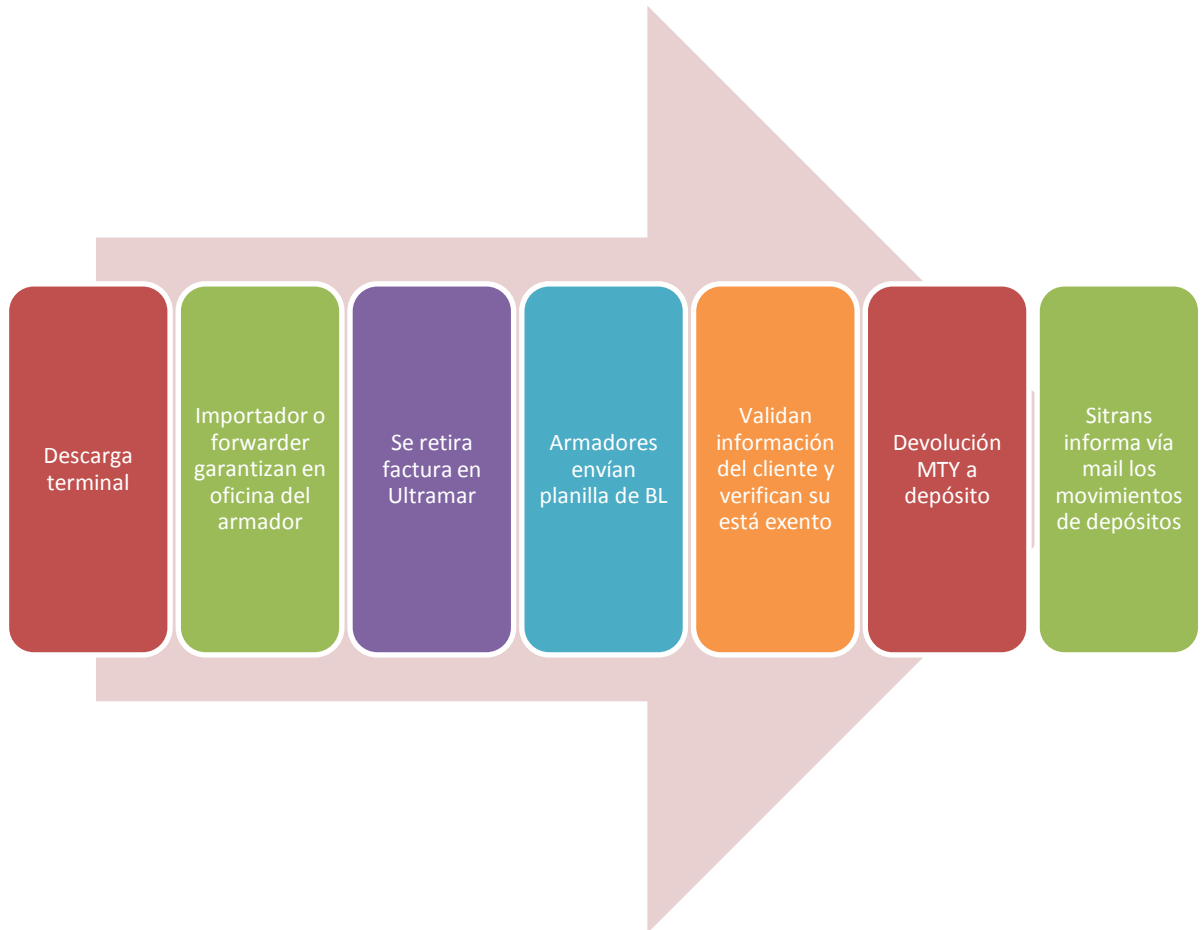
Facturación y recaudación de servicio Gate²⁶

- Gestionar y controlar la facturación Gate In y Gate Out, de los contenedores de las líneas representada y no representadas a nivel nacional.
- Lograr un rápido retorno de los dineros facturados.
- Se caracteriza por ser un servicio que se cobra antes de presentarse.

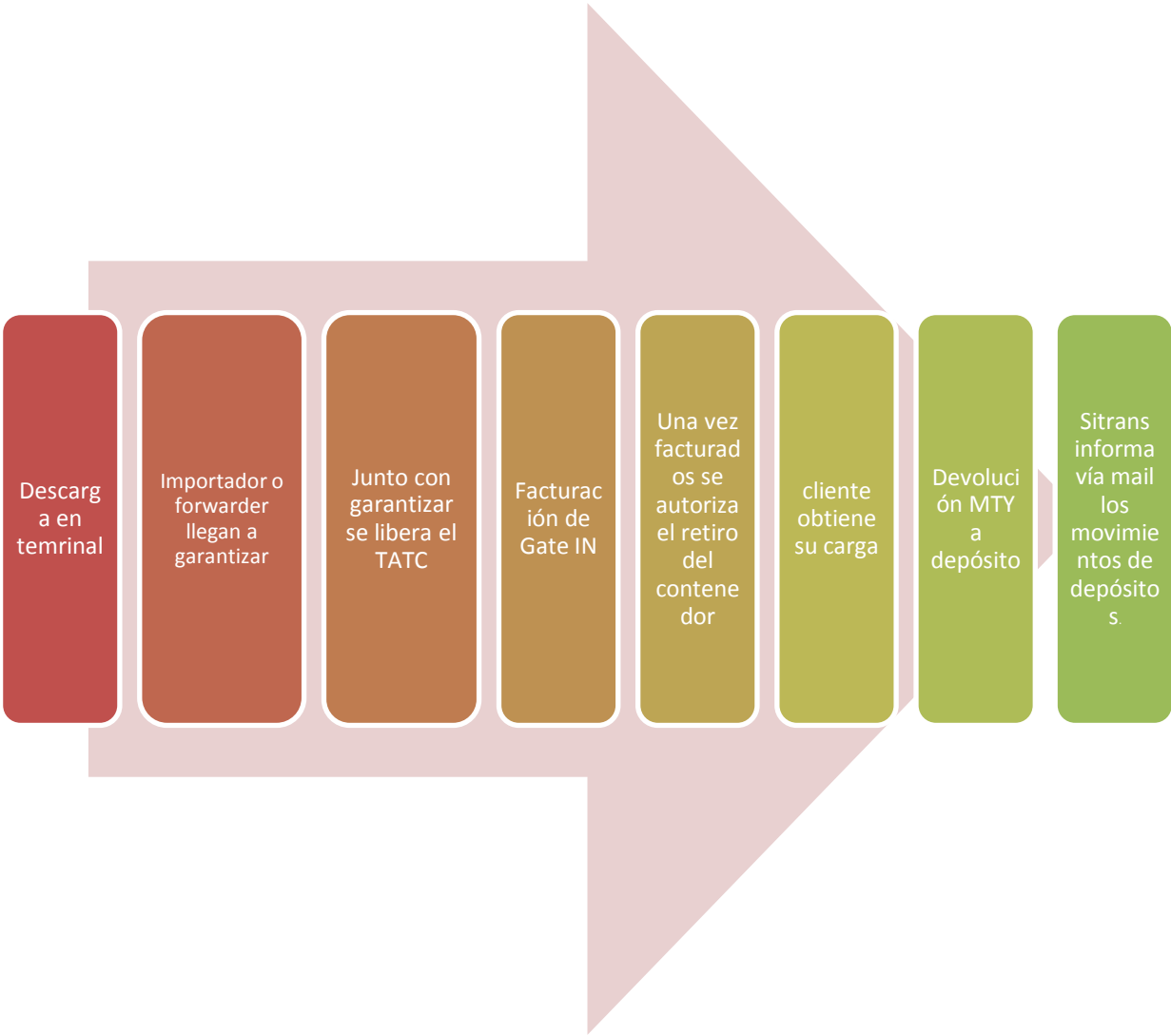
²⁶ Manual de Capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.

Todo el proceso lo ejemplificamos en las siguientes figuras:

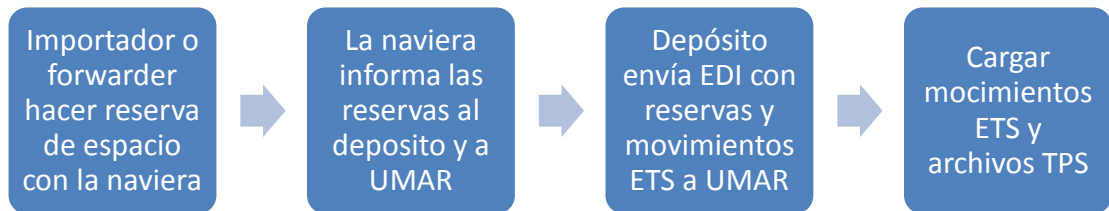
Cliente no Representado.



Cliente Representado



Proceso Gate OUT



Proceso documental de Importación – Exportación Naves Tramp²⁷

Este proceso se relaciona con la confección de manifiestos, para la presentación de este documento a los diferentes Servicios gubernamentales.

Las naves Tramp son naves que ofrecen un servicio irregular, o sea que no tiene un itinerario fijo.



²⁷ Manual de Capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.

Centro de servicios Globaldesk²⁸

Es un servicio orientado a ofrecer la Externalización de la atención de público de los clientes representados y/o empresas del rubro, a fin que estos se enfoquen en sus procesos centrales. Globaldesk propone un enfoque al servicio y al valor brindado al cliente. Por ellos, el servicio prestado tiene como objetivo principal el desarrollo de procesos de entrega de información y de primera calidad.

Globaldesk practica la eficiencia en sus procesos y servicios de acuerdo a altos estándares de calidad, lo cual es respaldado por la certificación de calidad ISO 9001:2000

Los servicios que presta Globaldesk son:

- Recepción de aperturas
- Entrega de BL de IMPO/EXPO
- Canje de BL
- Corrección de Nave de Transbordo
- Cobro fletes

²⁸ Manual de Capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.

- Cobros Collect THC
- Recepción cartas de reclamo y protestas
- Cambio de almacén fuera de plazo
- Cobranza

Área de procesos y EDI²⁹

El área de procesos y EDI (Electronic data Interchange) es la encargada de analizar, medir, controlar, registrar y solucionar el requerimiento planteado por el usuario, derivando a un nivel técnico especializado cuando es necesario e interactuando con entidades externas, de manera de apoyar el correcto funcionamiento de los procesos.

Esta área interactúa con:

- Terminales de almacenes
- Depósitos
- Aduana
- Armadores.

²⁹ Manual de Capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.

Demurrage³⁰

Esta área dentro de Ultramar realiza la labor de calcular el tiempo extra que ha sido utilizado el contenedor, aplicando una multa al importador o consignatario por el sobrepeso del plazo acordado. Este pago se realiza a través de cobros facturados

Existen reglas de negocio estándar para todos los armadores:

- El beneficio adicional se acuerda previo demurrage o facturación.
- La finalidad es imputar beneficios con antelación para el contenedor, BL y clientes, y que sean procesados.
- Son ingresadas en el árbol de aplicaciones.
- Beneficios. Días libres, precios, excepciones, entre otros.

³⁰ Manual de Capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.

Ultramar calcula el demurage de la siguiente manera:

- El cálculo del demurage se determina de acuerdo a las fechas de los movimientos del contenedor
- Emisión y cobro con factura Ultramar
- En caso de las compañías de seguro, se hace reclamo según corresponda y aun vez pagado se procese a facturación.

2.8 Clientes³¹

- Hamburgs Süd:

Hamburg Süd es una naviera alemana que se dedica al transporte marítimo y a la distribución de mercancía por medio de contenedores. Es una de las empresas más importantes en el sector del transporte marítimo en Alemania y está entre las veinte compañías navieras más grandes del mundo.

- MOL:

Es una de las compañías más grandes a nivel mundial en el transporte Por medio de la integración de todas las facetas del transporte marítimo y los servicios de logística, MOL provee una red continua de servicios de transporte llegando a los principales mercados.

Con sus servicios regulares de Línea para el transporte de contenedores para carga seca y refrigerada desde y hacia Chile, con cobertura en Asia, Oceanía, India, Norteamérica y Europa

³¹ www.ultramar.cl

- CMA CGM:

CMA CGM S.A. es una empresa naviera y de transporte de contenedores francés dirigida por Jacques Saadé. Es la tercera compañía mundial en el transporte de contenedores, operando 200 rutas marítimas entre 400 puertos de 150 países diferentes. Tiene su sede en Marsella, en EE.UU tiene su sede en Norfolk, Virginia.

- HOEGH:

Hoegh Autoliners es una compañía naviera privada, de origen noruego. Es líder mundial en la soluciones de transporte y logística en el segmento ro/ro, ofreciendo una amplia gama de servicios a clientes de todo el mundo.

Opera aproximadamente 70 naves PCTC's (Pure Car and Truck carriers) asistidos por una red de 30 oficinas propias ubicadas en distintas partes del mundo y una amplia red de agencias que le permiten ofrecer prontas soluciones a sus estimados clientes con una cobertura global.

Servicios ofrecidos

- Transporte de autos nuevos
- Transporte de maquinaria pesada
- Transporte de otros bienes móviles

- Transporte de autos y maquinaria usada
- Transporte de carga sobredimensionada y carga de proyecto(rodante y estática)
- Transporte de carga rodante y de proyecto entre los puertos chilenos de San Antonio/Iquique. En Chile hacia Perú, Ecuador y Colombia.

En el 2009, Hoegh Autoliners transportó más de 2 millones de CEU (car equivalent units), (CEU= 10 cbm) y realizó cerca de 3100 recaladas a diferentes puertos chilenos, bajo altos estándares de seguridad y cuidado de la carga.

Hoegh Autoliners ha prestado un servicio mensual ininterrumpido a Chile, Perú, Ecuador y Colombia desde hace más de 17 años , recalando en los puertos chilenos de San Antonio e Iquique desde Corea, Japón, China y últimamente desde Tailandia.

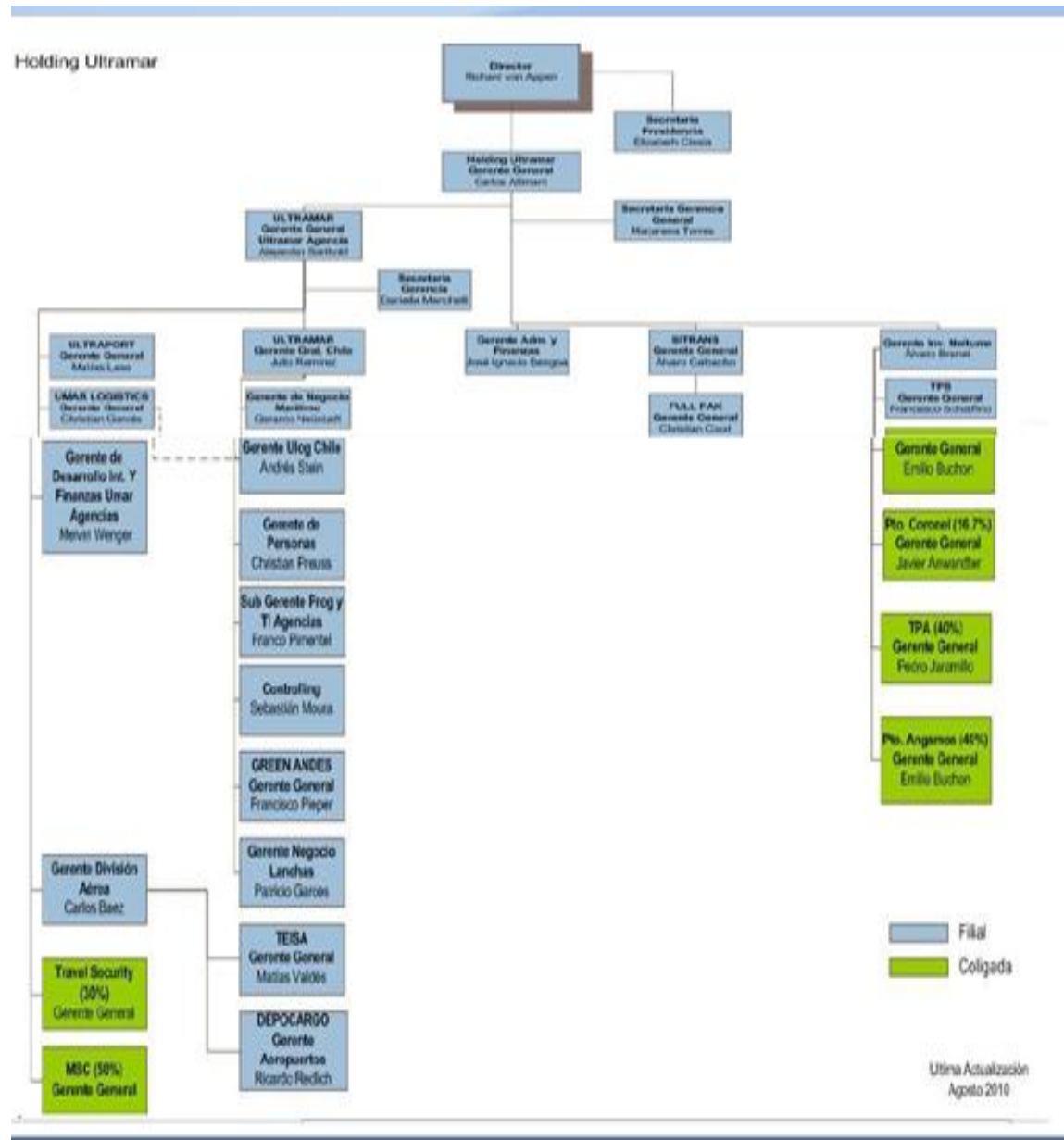
- Transmares:

Fundada en 1969, es una división del grupo Ultragas que se encarga principalmente de rutas en la costa oeste de Sudamérica con una flota de 7 naves. Entre los servicios que entrega, se pueden distinguir:

- Los servicios como nave enlace (feeder)
- Cabotaje en el sur de Chile
- Entre Chile y Perú - Callao/Iquique/Arica/Ilo

- Servicios de carga granel
- Servicios en la costa oeste de Sudamérica - Chile, Perú, Ecuador, Colombia
- Transporte entre el norte de Chile y Perú
- Carga a granel puntual (spot) dentro de América.
- Actividades y focos
- Transporte multimodal puerta a puerta
- Transporte en contenedores.
- Productos forestales, acero, fertilizantes y carga de proyectos.
- Operador independiente de enlaces para naves de contenedores.

2.9 Organigrama



Capítulo 3

3.1 Funciones realizadas

A continuación se detallan las actividades realizadas en la empresa ULTRAMAR LTDA.

Las actividades desarrolladas durante el periodo de práctica profesional en ULTRAMAR LTDA., se concentraron en el departamento de atención al público, el cual se encuentra dividido por los servicios prestados a las agencias de aduanas. Estas áreas son: Garantías, Gates, Importaciones y el área exportaciones donde se centraron las actividades que se detallaran a continuación.

En el área de servicio al cliente exportación, una de las principales actividades desarrollada es la entrega de Conocimientos de Embarque o Bill of Lading (b/l) (Ver Anexo 4) a los agentes de aduanas. Estos conocimientos de embarques son impresos por el departamento de documentación, para luego ser enviados al departamento de atención público exportaciones en donde serán entregados finalmente a las agencias de aduanas dependiendo de la condición de flete que refleja el Bill of Lading.

Esto quiere decir que para proceder con la entrega de un conocimiento de embarque es necesario tener en cuenta la condición de pago de este, el cual puede ser:

* Prepaid: es decir, que el flete debe ser cancelado en el lugar de origen sin importar la forma de pago, ya sea a través de depósitos bancarios, transferencias electrónicas, etc. Una vez cancelado el flete se puede liberar el conocimiento de embarque y ser entregado a la agencia de aduanas.

* Collet: es decir, que el flete del Bill of Lading será cancelado en destino por lo que el conocimiento de embarque se entrega a la agencia de aduanas.

* Otra condición de entrega del conocimiento de embarque es que éste sea Collet mas cargos Prepaid, por lo tanto, el Bill of Lading no se entrega hasta que los costos en origen (Prepaid) sean cancelados.

Los conocimientos de embarques que se entregan a los agentes de aduanas en ventanilla exportaciones son de los siguientes armadores: Hamburd Sud, Mol, Evergreen, Hapag Loyd, Otc.

Para hacer efectivo la entrega de los conocimientos de embarque y paralelamente a la verificación de la condición de pago del flete de éste se debe tener conocimiento en algunos programas tales como: Terminal Emulación, Star Net, Liberador de b/l, Compass.

A esta entrega de conocimientos de embarque, también hay que sumar la entrega de Bill of Lading corregidos, esto quiere decir que una vez emitidos los conocimientos de embarques de una nave, el cliente puede solicitar correcciones a estos documentos, los cuales serán entregados previa devolución del conocimiento de embarque antiguo si es que éste fue entregado a la agencia de aduanas, es de suma importancia entregar este nuevo b/l contra “canje” de b/l antigua ya que no pueden haber dos conocimientos de embarque circulando para un solo contenedor. Una vez recibido el conocimiento de embarque antiguo se procede a destruir y hacer entrega del nuevo set de b/l con las modificaciones establecidas en la petición de corrección del cliente.

Para llevar a cabo esta actividad se debe tener conocimiento en los software Terminal Emulation, Star Net, entre otros.

Otra actividad no menor es la recepción de las cartas de Temperaturas (Ver Anexo 1 y 2). Este documento indica datos de un contenedor reefer requeridos por las entidades portuarias, como también, por el comando de la nave, dichos datos deben ser comparados con los Módulos de reservas de los diferentes armadores. Si los datos están correctos como los muestra el sistema, se procede a dar visto bueno por ULTRAMAR, posteriormente a esto, el documento será presentado por la agencia de aduana en el Terminal Portuario después de esto, se procede con el ingreso del contenedor reefer a puerto (stacking).

Los datos que se deben comparar son: número de reserva, el nombre de la nave a embarcar el contenedor y el código de viaje que tiene éste, numero de contenedor, shipper, consignee, commodity description la cual debe estar en inglés, puerto de embarque, puerto de destino, puerto de transbordo si fuese el caso, temperatura a la que debe ir el contenedor reefer expresado en grados Celsius, la ventilación del contenedor, porcentajes de atmosfera controlada a la que debe ir la mercancía si fuese el caso y por último que las cartas de temperaturas deben estar timbradas y firmadas por el shipper o representante de este.

Cabe destacar que cualquier error cometido en la revisión de este documento puede traer consecuencias en la mercancía como en el destino del contenedor.

Para llevar a cabo esta actividad se debe tener conocimiento en el uso de software tales como Star Nets, Compass, entre otros.

Así como es necesario presentar las cartas de temperatura para su revisión y aprobación, también las agencias de aduanas deben hacer llegar al área de atención publico exportaciones un documento para el embarque de cargas peligrosas el cual se llama Cartas Dangerous (Ver Anexo 3), y al igual que las cartas de temperatura, las cartas de mercancías peligrosas deben contener los datos requeridos por las entidades portuarias y por el comando de la nave.

Como se trata de mercancías peligrosas los datos reflejados en esta carta son de gran importancia y no deben presentar ninguna anomalía, ya que, durante la travesía de la nave el capitán ve reflejado en este documento todas las precauciones que se deben tomar en el caso de un eventual accidente por la naturaleza de la carga.

Los datos a verificar son los siguientes: número de la reserva, shipper, consignee, notify, el nombre de la nave a embarcar el contenedor y el código de viaje que tiene éste, puerto de embarque, puerto de destino, puerto de transbordo si fuese el caso, Código EMS, Clase IMO, Número UN, Flash Point expresado en grados Celsius y por último el Packing Group.

Para llevar a cabo esta actividad se debe tener conocimiento de software Star Net y Compass.

Otra actividad en esta área es la facturación de servicios que el cliente solicita de forma presencial en ventanilla de exportaciones como también vía mail como lo son copias adicionales de b/l, re emisión de b/l, tramitación integral de embarques, habilitación de oficina.

Para la tramitación integral de embarques, el cliente debe presentar en ventanilla las matrices correspondientes en las cuales se pueden observar el booking o número de reserva del armador, el cual es ingresado en el sistema de reservas se genera en pantalla

la reserva hecha en el sistema la cual al ingresarla al sistema de cobro documental nos dará los datos necesarios para facturar como lo son cliente y nave.

Para la habilitación de oficina, es necesario que el cliente lo realice a través de un mail, ya que es el único respaldo que da fe del servicio que se está prestando al cliente. Este servicio consta de habilitar la oficina en horarios y días fuera de lo normal para hacer retiro de documentación o presentación de cartas ya sea de temperatura o Dangerous.

En dicho mail se debe detallar el día y la hora en el cual se hará la habilitación, a quien se debe facturar el servicio, como también, detallar todos los servicios que viene a realizar, si es retiro de documentación: debe indicar nombre de la nave, numero de b/l y cliente. Si es presentación de cartas debe indicar: número de reserva, nave, cliente.

Para llevar a cabo esta actividad se debe tener conocimiento de software Cobros documentales y Módulos de reservas.

Por último llevar a cabo las facturaciones de los servicios para ser despachadas al departamento de servicios generales para su posterior despacho a los clientes.

En otras áreas también se prestó colaboración como lo es en el ingreso de reglas de negocios, los cuales son parámetros que se ingresan en un sistema que generan o dejan exentos cobros por servicios a los clientes de ULTRAMAR, como también, al área de servicio al cliente Gates, servicio que consiste en la emisión de los cobros y posterior recaudación de los servicios prestados por Sitrans en sus depósitos de contenedores a lo

largo de todo el país, entregados a los clientes previamente en el caso de los Gate OUT y posteriormente, en el caso de los Gate IN.

El apoyo prestado en esta área fue específicamente la facturación de Gate OUT por ventanilla y facturación por reserva.

Para llevar a cabo esta actividad se debe tener conocimiento de software Árbol de aplicaciones V.4.1 (ingreso de cobro Gate OUT)

3.2 Problemática

Para un pequeño exportador o para una persona que está recién iniciándose en el mundo de las exportaciones e importaciones de necesario tener un mínimo de conocimiento para llevar a cabo este trámite, como para un pequeño exportador es necesario un buen intermediario que cumpla con los procesos necesarios en los tiempos requeridos para no tener problemas ni gastos que podrían entorpecer su negocio o perjudicar a su cliente. Para lograr esto es que muchas de estas agencias y/o pequeños exportadores es que requieren de los servicios de la Agencia marítima Ultramar Limitada, empresa que lleva 61 años entregando servicios.

Para proporcionar estos servicios requeridos, es que Ultramar necesita de personal con los conocimientos apropiados para entender lo que se le está requiriendo y cuál es la importancia de lo que se le está exigiendo.

En los últimos años con la creciente demanda producto de la cercanía del mundo producto de la globalización es que se hace imperante la contratación de una mayor cantidad de personal para cubrir toda la demanda. Dentro de este personal se encuentra un porcentaje no menor de alumnos que se encuentran realizando la práctica profesional en esta prestigiosa empresa, adquiriendo experiencia y conocimiento a cambio de prestar servicios en lo que requiera ultramar.

Es en este punto donde se gesta la dificultad que da pie a esta problemática. Si bien, ultramar entrega herramientas para poder aprender y entregar el servicio requerido por los agentes de aduanas, estas herramientas son precarias.

Si bien al momento de ingresar a Ultramar como alumno practicante o trabajador, la empresa hace entrega de los perfiles del cargo, describiendo las tareas a realizar y, deja una persona (colega de área) con más experiencia para resolver las consultas, no es suficiente para poder desarrollar las tareas a cabalidad y sin errores.

Resulta sumamente difícil poder aprender en detalle lo que se hace en el cargo, producto de que la prioridad es atender a los agentes de aduanas, por tanto, si bien las tareas son mecánicas y repetitivas que después de un tiempo se hacen por inercia, el tiempo de entender el porqué de ese trámite o el origen de aquel documento es inexistente. Fruto de la alta demanda de servicio requerido por las agencias de aduanas los tiempos de inactividad son escasos, y al término del horario de atención al público (en el caso del área de atención al público) es necesario ordenar los documentos recibidos, como también registrar la documentación en una base de datos guardada en el hardware de la compañía.

En el caso de los perfiles de cargo, si bien se explica las tareas, no soluciona las dudas que se generan al leerlo, solo detalla la actividad que se desarrolla y que software es el apropiado para realizar aquella actividad. Por tanto la información que se entrega en este

no satisface y tampoco entrega toda la información que la persona recién incorporada requiere al iniciar sus actividades en Ultramar.

Por otra parte si bien, la persona recién ingresada está bajo la supervisión de una persona con más experiencia, no siempre está disponible a solucionar las preguntas que surgen mientras se realizan las actividades propias del cargo, producto de que esta persona está realizando sus actividades, por tanto se crea una sobre carga a la persona a cargo impidiendo realizar sus actividades a totalidad como también, despreocupándose del practicante o del nuevo trabajador contratado.

En conclusión, Ultramar cuenta con una debilidad que no ha sido observada o que no ha sido abordada por la alta gerencia, si bien la Agencia Marítima Ultramar entrega la posibilidad de desarrollar a futuros profesionales dando la oportunidad de adquirir experiencia, como también, la alta demanda de sus servicios hace que continuamente aumente sus recursos humanos, no se toma el tiempo ni las herramientas necesarias para ayudar en lo que los nuevos trabajadores requieran, el periodo de inducción es casi inexistente y sobre exige al trabajador que supervisa al practicante o al trabajador recién contratado.

Producto de esta carencia es que se cometen errores continuamente, que colocan en riesgo mercancías, dinero, documentos, etc., lo que genera una pérdida de tiempo tratando de solucionar el problema, se generan demandas en contra de Ultramar y se pierden clientes.

3.3 Soluciones y acciones propuestas

Para un alumno en práctica o un trabajador recién contratado es fundamental una buena recepción por parte de sus nuevos compañeros de trabajo y de las jefaturas, ya que es necesario un clima laboral acogedor para sentirse parte de este equipo desde el primer minuto. Esto hace que la persona recién incorporada tome la confianza suficiente para desenvolverse en su nuevo puesto sin sentir vergüenza e intimidación si no sabe algo o si le surge alguna consulta.

Tan fundamental como una buena recepción es una buena inducción.

Es de vital importancia una buena inducción para el desempeño del nuevo miembro. Permite que el nuevo trabajador adquiera los conocimientos de una forma práctica y que logre entender su lugar en la cadena logística a la que ingreso.

Para solucionar el problema planteado, es que la Agencia Marítima Ultramar Ltda. Necesita de un plan de capacitación no solo para el personal de planta, sino también al personal rotativo.

Es de suma importancia implementar un sistema de capacitación que integre a todo el personal por sobre todo a los que se vienen integrando.

Por lo general las personas que se desempeñan en un cargo solo se interiorizan en sus labores sin inmiscuirse en la de las otras áreas, por tanto las capacidades de estas personas se ven limitado a un solo cargo. Implementando un sistema de capacitación eficaz permitirá una mayor movilidad dentro de la organización, con personas más preparadas y con posibilidades de optar a mejores cargos. Esto se deberá a que los trabajadores que son capacitados constaran con mayor información y conocimientos de lo que desarrolla en su totalidad, habrá una visión más clara de la cadena logística, por tanto será más productivo este trabajador ya que sus expectativas de ascender a puestos más altos incrementaran.

También los trabajadores contratados al contar con una inducción más contundente a través de una capacitación entenderán el porqué de su labor y la importancia que tiene dentro de esta cadena, podrán solucionar sus dudas y la dependencia de respuestas por parte de la persona que supervisa será menor, se reducirán los errores ya que en la capacitación se ejercitara y se revisaran casos para ser desarrollados por los trabajadores.

En tanto a los alumnos en práctica, si bien es personal rotativo, que cumpliendo su periodo de práctica lo más probable es que abandone la empresa, son importantes dentro de la organización ya que es un grupo amplio de personas que en un mismo periodo están trabajando juntos. Por tanto no son menores los errores que se cometen. Si bien son personas que cuentan con estudio superior, no cuentan con la experiencia necesaria para desenvolverse en su puesto, ni mucho menos maneja documentos o el software con

los que cuenta Ultramar, por tanto una capacitación más que ser un gasto es una inversión.

Es una inversión ya que para la empresa significa menos errores, mejor calidad de servicio, mayor productividad, si bien la empresa contara con este alumno solo por 6 meses (tiempo mínimo de práctica) contara por 6 meses de un profesional que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar las tareas impuestas sin retrasos y errores, evitando daños en documentos, mercancías y más grave aún demandas a Ultramar.

Por otra parte, para el alumno una capacitación significa adquirir conocimientos que tal vez no fueron impartidos en sus casas de estudio y más aún información actualizada e in situ de los procesos, documentos, trámites, etc. que se realizan. También como el alumno en práctica es solicitado solo para desenvolverse en un puesto determinado, esta capacitación le permitirá obtener conocimientos de otras áreas y procesos que a la larga le pueden abrir una puerta a seguir en la empresa o bien optar a otro trabajo puesto de que ya maneja el proceso.

Por tanto una planificación de un proceso de capacitación a nivel empresa significaría un aumento en la productividad y satisfacción al cliente, disminuye costos y demuestra interés en los trabajadores entregándole más oportunidades para optar a mejores puestos de trabajo, valorizando a todos los empleados incluyendo a los alumnos en práctica.

Por otra parte al incorporar un plan de capacitación, será necesario crear un departamento dentro de la organización, quien diseñara las capacitaciones, horarios, material didáctico y establecerá los grupos de trabajadores a ser capacitados por vez.

Plan de capacitación

Realizar un plan de capacitación es describir las expectativas y necesidades de la organización en un periodo de tiempo en donde está vinculado el recurso humano, recurso físico y lo que dispone la empresa, en este caso Ultramar.

Nuestro propósito de crear este plan de capacitación es preparar e integrar al recurso humano en los procesos de la empresa, mediante la entrega de nuevos conocimientos, el desarrollo de habilidades y las actitudes necesarias para mejorar el desempeño en su puesto de trabajo.

Esta capacitación la debemos brindar en los aspectos necesarios, haciendo énfasis en los aspectos específicos para que podamos superar las falencias encontradas anteriormente.

Para realizar el plan de capacitación debemos realizar los cinco pasos para crear un idóneo plan de capacitación.

1. Detección y análisis de las necesidades:

Cuando se realizó la práctica laboral en la empresa Ultramar agencia Marítima, ubicada Valparaíso, observamos que existe una gran rotación de personal, y una nula inducción al personal nuevo, con lo que se obtiene como resultado que se produzcan muchos errores en el servicio, lo que a la larga se traduce en pérdidas de dinero, pérdida de

clientes y trabajadores con la moral baja por su error en el proceso de la entrega de servicio. Además cabe mencionar que la mayor parte del personal por área en la empresa, son alumnos que están realizando sus prácticas profesionales, y aunque la mayoría viene de casas de estudios de renombre dentro de la región, al ingresar por primera vez al mundo laboral se encuentran con sistemas y software nuevos de los cuales no saben su utilización, para lo cual se necesita una inducción idónea y capacitación constante sobre los procesos de la empresa.

2. Diseño del plan de capacitación

Por lo visto anteriormente hay dos focos que no están cubiertos y que necesitan capacitación.

- a. Capacitación de inducción, sobre los procesos, software y documentación que el trabajador utilizará en su estadía en la empresa de manera detallada. Como también sobre los procesos y documentación en general utilizados en la empresa. Para esta capacitación se utilizarán un relator interno, el cual tenga todos los conocimientos de los puestos de trabajo, el cual refleje con su experiencia en el cargo.

Esta capacitación se realizará al menos cada tres meses a todos los nuevos trabajadores de la empresa sea cual sea su puesto de trabajo.

b. Capacitación sobre técnicas que mejoren la relación cliente – empleado.

Como cursos de servicio al cliente, importancia de su puesto de trabajo en la cadena de los negocios internacionales, etc. Para esta capacitación se utilizarán los servicios de una OTEC, esto es ya que son cursos realizados de manera general a todos los integrantes del área de servicios al cliente, por lo cual no se necesitan aspectos técnicos de los negocios internacionales ni conocimientos de los programas que utiliza la empresa en sus procesos.

Este tipo de capacitación se realizará al menos una vez en el año, y se realizará de acuerdo a las necesidades que existan por departamento.

3. Validación del plan de capacitación:

Luego de presentar un informe con los pasos anteriores a la gerencia, se arreglarán las no conformidades encontradas en el plan de capacitación, para luego presentar el plan con las no conformidades ya levantadas a un grupo de empleados para así analizar la reacción en estos.

4. Ejecución del plan de capacitación

En este punto se llevará a cabo la capacitación en sí misma, en el lugar acordado y con los relatores idóneos para el proceso.

5. Evaluación del plan de capacitación

Luego de realizar las primeras capacitaciones se realizará un informe el que se entregará a la gerencia, el cual contiene toda la evaluación del plan de capacitación. Esta evaluación contiene tanto los resultados vistos por parte de los supervisores, como de los empleados, a través de encuesta de satisfacción.

La finalidad de esta evaluación es encontrar los beneficios obtenidos y compararlos con los esperados al momento de realizar el plan de capacitación y ver si es que los vacíos que se encontraron en primera instancia fueron superados a través de la capacitación.

Utilización de la Franquicia tributaria en la empresa Ultramar.

Como vimos anteriormente existen programas creados por el gobierno los cuales fomentan la capacitación tanto dentro de las empresas como para reducir el desempleo.

Uno de ellos es el sistema de franquicia tributaria el cual es un incentivo tributario para que las empresas contribuyentes de Primera Categoría de la Ley de Renta, deduzcan de sus impuestos, los gastos que se efectúan por concepto de capacitación de sus trabajadores.

Para que Ultramar pueda optar a este sistema debe:

- Tener una planilla anual de remuneraciones imponibles mayor a 35 e inferior a 45 UTM, la empresa podrá deducir hasta 7 UTM en el ejercicio anual.
- Si su planilla es igual o superior a 45 UTM y hasta 900 UTM, podrá deducir hasta 9UTM en el ejercicio anual.
- Si su planilla anual de remuneraciones imponibles es superior a 900 UTM, puede deducir el 1% de la planilla de remuneraciones anual.

Ultramar puede optar por tres vías de capacitación:

a) Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC:

Ultramar contrata los servicios de un organismo capacitador acreditado en el Sence, para que realice la actividad de capacitación.

b) Cursos internos empresa:

Ultramar organiza y ejecuta por sí misma una o varias actividades de capacitación, contratando un relator/facilitador externo o actuando como tal algún trabajador de la propia empresa (ambas personas naturales).

c) Cursos interempresa:

Ultramar puede optar por esta forma de capacitación, donde dos o más empresas, deberán concordar en realizar una misma actividad de capacitación para sus trabajadores mediante la designación o contratación de una persona natural como relator/facilitador, la cual deberá estructurar el curso para el conjunto de las empresas interesadas. De entre las empresas, una de ellas deberá asumir el rol de coordinadora logística de la actividad de capacitación (coordinación de las empresas, horarios, etc.).

Sin embargo, cada una de las empresas deberá solicitar su respectivo código, comunicar y liquidar en forma separada, respaldando los gastos en que haya incurrido para la ejecución de la actividad.

Para ello, cada empresa deberá proceder de la manera descrita en el Formulario “Solicitud de curso interno empresa” disponible en www.sence.cl. Los cursos internos e interempresa sólo pueden ser comunicados ante Sence de manera directa por la empresa, los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC), sólo podrán intermediar actividades de capacitación impartidas por OTEC.

Si Ultramar ya ha acordado con un OTEC, o bien en forma interna, ejecutar una actividad de capacitación, la primera acción que debe realizar es comunicar la actividad a realizar al Sence.

Ultramar poner en conocimiento del Sence la realización de una determinada actividad de capacitación.

Los tipos de actividades que puede comunicar la empresa ante el Sence actividades de capacitación (cursos, seminarios y diplomados), cursos de nivelación de estudios básicos y medios y/o módulos de formación técnica basados en competencias laborales normados por el Decreto Supremo N° 186.

Es importante señalar que no basta con la comunicación de una actividad de capacitación para que ésta sea imputada a la franquicia tributaria, sino que para obtener

ese derecho es requisito indispensable que la empresa posteriormente realice el proceso de liquidación. Para concretar la comunicación de una actividad de capacitación en primer lugar se debe obtener por papel en cada Dirección Regional del Sence o en www.sence.cl el “Formulario Único de Comunicación, Rectificación y Liquidación de Acciones de Capacitación”, registrando en él toda la información que solicita, incluyendo los datos ya obtenidos previamente ante el OTEC con el cual se desea llevar a cabo la capacitación, o los entregados por la empresa y previamente validados por el Sence, si es un curso interno.

Para esto Ultramar tiene hasta un día hábil antes de que comience la actividad de capacitación. Las vías a través de las cuales la empresa puede realizar la comunicación son las siguientes:

a) A través de Internet: Si la actividad de capacitación se ingresará por Internet, la empresa previamente deberá obtener su clave de acceso en www.sence.cl. Luego, la empresa estará en condiciones de comunicar una actividad de capacitación mediante el formulario de inscripción que le entregará el sistema.

Si la empresa ya posee clave de Internet debe acceder al mismo sitio Web, ingresando su RUT y clave y llenando el formulario disponible, siguiendo todas las indicaciones pertinentes. En caso de que se presenten problemas de conectividad Sence al momento de comunicar la actividad, se deberá acreditar dicho error a través de impresión de pantalla de error y luego enviar correo del encargado regional Sence respectivo.

b) A través de papel: Deberá entregar el FUC (Ver anexo 5) en triplicado en la Dirección Regional del Sence correspondiente al domicilio de ejecución de la actividad de capacitación.

c) A través de módulos de atención instalados en municipalidades en convenio de prestación de servicios con el Sence: Ultramar puede presentar directamente el FUC para informar de la realización de una actividad en las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL).

d) A través de los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación (OTIC): Este servicio se encuentra disponible para las empresas que, por propia iniciativa, se han adherido a un OTIC para que éste administre parte o todo su 1% de remuneración imponible que posee para capacitación, actuando así además como el intermediario entre la empresa y el Sence.

El número de registro de acción es la identificación numérica que se le asigna a una actividad de capacitación al momento de su comunicación al Sence para su posterior monitoreo y seguimiento.

Por su parte el código Sence corresponde a la identificación numérica que se le asigna a una actividad de capacitación autorizada, tanto a un organismo técnico de capacitación como a una empresa, para su posterior ejecución en el ámbito de la franquicia tributaria

de capacitación. Contiene, entre otros datos, el nombre de la actividad, horas de duración, objetivos de la actividad, contenidos, etc.

Luego de terminado el curso de capacitación, Ultramar deberá realizar la liquidación de la actividad de capacitación, el cual es un proceso por medio del cual se ratifica ante el Sence la ejecución de las actividades de capacitación que había informado en forma previa al Servicio. El principal objetivo de esta liquidación es obtener la presentación de los documentos que acreditan la asistencia y el pago efectivo de la capacitación, y por parte del Sence, la validación provisoria de los montos incurridos en las correspondientes acciones de capacitación y, de esa manera, al final del periodo anual conceder la franquicia tributaria a la empresa beneficiaria en la medida que ésta haya cumplido todos los demás requisitos exigidos por la ley. En la liquidación se debe informar sobre los participantes que efectivamente cumplieron con asistir al menos al 75% del total de horas con que fue autorizada la acción de capacitación, como también los valores definitivos que fueron desembolsados producto de la actividad de capacitación.

Para realizar este procedimiento Ultramar cuenta con un plazo de 60 días corridos, los cuales se cuentan desde la fecha en que se terminó la capacitación.

Cuando se realice el proceso de liquidación de la actividad de capacitación se deben entregar los siguientes documentos en el caso que se realice a través de una OTEC., como lo realizará Ultramar en sus capacitaciones generales.

- Dos copias del FUC visado previamente por el Sence en el acto de comunicación.
- Copia de la factura debidamente pagada
- Certificado de asistencia original (Ver anexo 6)

Cuando sean cursos internos, como en el caso de Ultramar y sus cursos de competencias específicas los documentos que debe presentar la empresa para liquidar la acción realizada son:

- Dos copias del FUC visado previamente por el Sence en el acto de comunicación.
- Copia de la boleta de honorarios o boleta a terceros, en caso que el relator/facilitador sea externo a la empresa.
- Copia de la liquidación de sueldo debidamente firmada. En caso que el relator/facilitador sea interno a la empresa, deberá consignar en dicha liquidación de sueldo un ítem por “Horas extraordinarias por relatoría de actividad de capacitación”, identificando el curso y la fecha de ejecución.
- Certificado de asistencia original

3.4 Resultados obtenidos

Los resultados obtenidos con nuestro plan de capacitación constante para la empresa Ultramar Limitada se ven reflejados en los beneficios que entregará la capacitación tanto a la empresa como a sus trabajadores.

A continuación desglosaremos los beneficios vistos en las dos áreas:

- Beneficio para el personal:
 - a. Sube el nivel de satisfacción con el puesto, lo cual a su vez aumenta la productividad para la empresa.
 - b. Ayuda al individuo para la toma de decisiones y la solución de problemas, lo que a su vez aumenta la confianza en sí mismo en las funciones realizadas.
 - c. Alimenta la confianza y el desarrollo ya que el trabajador cuenta con nuevas herramientas para sus labores y para optar a nuevos puestos de trabajo.
 - d. Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones, lo cual hace que haya un mejor ambiente laboral y el trabajador pueda entregar un mejor servicio a sus clientes.
 - e. Aumenta la autoestima de las personas y a la larga mejora el clima laboral
 - f. Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas
 - g. Permite el logro de metas individuales al tener mejores y nuevos conocimientos.

- h. Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos, ya sea laboral, intelectual, personal, etc.
- i. Elimina los temores de la incompetencia o la ignorancia individual, lo que se traduce en mayor confianza en la resolución de problemas.

Beneficios para Ultramar:

- a. Conduce a una mayor rentabilidad y a actitudes más positivas al tener un recurso humano mejor preparado el cual al estar capacitado entregue un servicio con menores falencias.
- b. Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, ya que contará con el conocimiento en diferentes áreas y será especializado en la del trabajador.
- c. Pasará a ser una empresa reconocida por dar la oportunidad de recibir nuevos conocimientos a sus trabajadores, integrándolos en los procesos de mejoras de la empresa.
- d. Mejora la relación entre los jefes y los subordinados.
- e. Al tener un personal capacitado, el cual se siente parte de los logros de la empresa se crea un mejor ambiente laboral lo que se traduce en una mejor entrega del servicio.
- f. Se promueve la comunicación en toda la organización pues tendrán una instancia extra donde conocer a nuevos compañeros de trabajo de otras áreas en las cuales podrán traspasar experiencia y conocimiento.

- g. Se reduce las tensiones en el área de trabajo puesto a que tienen mejores capacidades para enfrentar los problemas.
- h. Se tendrán clientes más satisfechos ya que al tener empleados con más competencias pueden solucionar los problemas de estos de forma eficiente.
- i. Se cuenta con empleados los cuales se pueden promover a otros cargos de mayor envergadura.

Capítulo 4: Conclusión

Luego de investigar sobre la importancia de la Capacitación, no tan solo como funciona sino también el impacto que esta tiene en las empresas como también en los trabajadores de ésta y asociarlo a un problema visto en la empresa Ultramar Agencia Marítima podemos concluir lo siguiente:

- Cuando una empresa decide capacitar, ésta no lo debe realizar por el mero hecho de cumplir, sino más bien focalizándose a que esto es una inversión a futuro, la cual le traerá beneficios, tanto a la empresa como al trabajador.
- Por lo indicado anteriormente, la empresa contará con trabajadores mejores capacitados en sus respectivas tare, quienes realizarán sus labores eficientemente, por lo que la brecha que existe entre lo que tiene la empresa y lo que se quiere lograr se disminuye considerablemente. Para que esto ocurra la capacitación debe verse vista como un proceso y no un hecho aislado dentro de un año calendario.
- En nuestro país existe una organización la cual contribuye a la mejora de la competitividad de las empresas y aumentar el grado de empleabilidad de los trabajadores, esta organización es Sence, organismo el cual genera diversos programas de capacitación para las personas que quieran capacitarse y que quieran en un futuro integrarse en el mercado laboral; como también Sence realiza diversos programas donde les entrega beneficios tributarios a las empresas que decidan entregarles capacitación a sus empleados.

- Por esto existen los Organismos técnicos de Capacitación, que son entidades las cuales prestan los servicios de capacitación en diferentes áreas.

Cuando se realizó la práctica profesional se vieron diversas falencias en el área de Recursos Humanos, como la gran rotación de personal, la mala inducción a los nuevos empleados, la falta de compromiso por parte de los empleados en los procesos de su trabajo y la falta de conocimiento del impacto del trabajo realizado por parte de los trabajadores. Lo que produce que haya falencias en el trabajo realizado, produciendo pérdidas de tiempo y de dinero para la empresa y dando como resultado tener trabajadores descontentos con sus labores y sintiéndose poco integrados y comprometidos con el impacto de sus tareas dentro del proceso de los negocios internacionales

A continuación se detalla las mejoras para fortalecer el Recurso Humano de Ultramar Agencia Marítima

- Se realiza un plan de Capacitaciones continuo con el fin de que los trabajadores de Ultramar Agencia Marítima cuenten con nuevas herramientas para su trabajo diario, como también, darle las herramientas a los nuevos empleados para realizar su trabajo de buena manera y así no interrumpir la labor que realizan los trabajadores con más experiencia en el puesto de donde realizan labores, lo que a la larga implica que ningún trabajador funcione al cien por ciento.

- Dicha capacitación se realizarán en dos metodologías. La primera es a través de un relator interno el cual realizará todas las capacitaciones en lo que se refiere a procesos internos, como son el uso de software, documentación, políticas internas de la empresa, etc. El segundo método es a través de la contratación de una OTEC la cual capacitará a los empleados en diferentes técnicas generales, como lo son atención al cliente, metodología para entregar un mejor servicio, etc.
- Dentro de este plan de capacitación continuo para la empresa se describe todo el proceso mediante el cual Ultramar puede verse beneficiario del programa de gobierno de franquicia tributaria, el cual es un programa el cual fomenta las capacitaciones dentro de las empresas, deduciendo de sus impuestos los gastos que se realizan por concepto de capacitación.

Bibliografías

- Alfonso Ballester Román, Comercio exterior Teoría y práctica, Segunda Edición.
- Diccionario de la Real Academia Española
- Manual de Capacitación interno Ultramar Agencia Marítima 2011, Valparaíso.
- Rodolfo Valenzuela, Comercio Exterior: Todos lo hacen ¿Y yo sé?, 6° -edición.
- http://www.sence.cl/sence/?page_id=262
- www.sence.cl
- <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/11/Manual-de-Procedimientos-Empresas-Franquicia-Tributaria-.pdf>
- <http://empresas.sence.cl/documentos/empresa/FICHA%20FONCAP%20MICRO EMPRESA.pdf>
- http://sgc.sercotec.cl/ksemilla/Manual_para_emprendedores_de_Chile_2011.pdf
- <http://empresas.sence.cl/documentos/empresa/FICHA%20CHILECALIFICA%20OLINEA%20MYPE.pdf>

- <http://www.sence.cl/otherhtml/instructivoFT.html>
- http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/whatis_s.htm
- http://www.iccspain.org/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=54
- <http://iqsolutions.wordpress.com/2013/01/31/los-incoterms-esos-grandes-desconocidos/>
- www.aduana.cl/aduana/site/artic/20070319/asocfile/.../ing_min.doc
- <http://www.ultramar.cl/compania.php>

Anexos

Anexo N° 1

HAMBURG SJD

4 COMPASS en PSC

Action Edit Query Block Record Detail Help Window

Booking VAPILTRAMAR VALPARAISO Veronica Gonzalez on PSC

HAMBURG SJD

Booking 13CLWA03 Carrier VWA EDI Cancelled N Created by SW on 03.10.2011 16:25

Shipper 940 928247 SOCIEDAD AGROINDUSTRIAL VALLE FRIO Refer *

Forwarder 940 943529 KIH INTERNATIONAL TRADE (CHILE) Phone* 2 2660167

Contact F HELGA GRUNNE Fax*

Commodity	Item No	Total
061121 FROZEN RASPBERRIES	1	1

MOV F EQ1 AGRH No 1 SO N Weight* 28.000.00 KG P Pack Type L* N

MT PP EQ2 No 1 Weight* KG No Pieces

UD SI FCUFCL Hazard * N Reeler * Y Overdim * N Fumig * N Rate * Y Meas KG CR

Place of Receipt CLVAP00 VALPARAISO CL ETD 23.10.2011 Feed/Transp * Y

Port of Loading CLVAP00 VALPARAISO CL ETD 23.10.2011 Intermodar * Y

Port of Discharge MKLZC00 LAZARO CARDENAS MX OPT N ETA* 23.10.2011 Container * Y

Place of Delivery USOAK00 OAKLAND CA US ETA 23.10.2011 Transp Req * Y

Trucker Tr Type CAT FR N SpRq* N Confirmation * Y

Pickup VAPSI SITRANS CURALUMA 04.10.2011 12:00 Rel Off SCL Cargo Cont * Y

Cust Status BkTrack * N Compl * N Cargo Paid * Y

Load/Discharge M PIER /PIER Docum * N

Remark: ORIGINALES EN DEESTINO, COPIAS EN UMAR VAP FLETE COLLECT PAGADERO POR KHI. ASINGAR COA.

StarNet - Prosa-CRISTIAN ZINGA CRINGAC / ORC (3) VALPARAISO TRAMPAS, AGENCIA MARITIMA LTDA.

LUZININGAC | A Booking Booking Entry/Update (BKINF01)

Ship: Windows

Booking number:

Inventory: ZINGAC under LT TRAMPAS, AGENCIA MARITIMA LTDA. TO METSLO S.R.L. LINES LTD. (6000000)

Important: ☐ EDI Bkg: ☐ Cancelled: ☐ Complete: ☐

Main: Containers: Commodity: Customers: **Route**: Freight: Comments: Log

General:

Bkg #: 270070334 | A Date: 04-08-2011 Category: Normal Type: Export Dim Type: Space Crt: |

Alt #: Ovr: CLSCLOF Principal: MCL Bkg Ofc: CLSCLOF BA: NA BA Issue Ofc: ARBUJOF BA Entry Ofc: CLSCLOF

Sec: Others Trade: Not Reg. Ready Bk: Pers Effect: BMD: Pers: SW Bk: PPS: Int: Out Esg: Rater: Auto BkNTrade: ASWSAT

Customer:

Type: Code: Contract: Contact: Phone: Fax: NT: Pay AC: TBA: Site Pst: Site Ofc: |

Shpper: 9038023 PENAFLORES S.A. GUILLEMO ARENA 94 294 49467 3348119 CAPVIAJAL & CLSCLOF

Commodity:

Comd. Code: A51 CONCENTRATED JUICE, FROZEN Haz / Pst: 000 / Other: Spcl Cargo Dts: |

Comd. Wgt.: 20000.000 KG Comd. Msr.: 30.000 M3 Spcl Straw: ☐ Out of Gauge: ☐ Approx Dts: |

Trf Bm No.: N/A Svc Cont. No.: Refr: Haz Mat? ☒ Reefer: Break Bulk: ☐ Apprs. Dts: |

Containers:

Type Qty. Sub. Qty. Movement Details: CFS: Exc: OR: Name: Ref. Code: Receipt / Shutt DL: |

P2: X 1 Service / Mode: CY: ODD: ☒ PR: CLVAPPT VALPARAISO - PORT FACILITY |

X 1 CY: ODD: ☒ PD: JYOKAS YOKOHAMA HONMOKU A5 & A6 |

No. of Haz Conts: FD: |

From: CLVAPSA Vessel and Hub Details: Vessel: Vango Line: Load Option: Split Details: Split Trans: Hdt: |

Carrier: Hub Center: Block: Vsrst: Vango Vt. 1 None Split Allow: Counts: 0 0 0 |

Plng Ds: 24-08-2011 08:00 Vsrst: Vango Vt. 1 None Split Allow: Counts: 0 0 0 |

Split Reg: BKG027011 B.A. Filing: Cust Ref: Compare: |

Remarks: Freight Ref: Show Bk/Alt: Quick Info: BMD: PPS: JTA: EBY Party: Intd: Comp: YTD: 37796: Tar Rule: Bkg: Note: |

Home: Booking Entry/Update

Inicio Internet Explorer 8.0.7601.17506 PC: enric: pde: Valencia Tech: LAB A House Ph... LAB A version... Star-Net - Prosa... ES 18

Anexo N° 3

DECLARATION OF DANGEROUS GOODS IN CONTAINER & CONTAINER PACKING CERTIFICATE (FOR MULTIMODAL TRANSPORT)					
This form meets the requirements of SOLAS 74, chapter VII, regulation 4 ; MARPOL 73/78, Annex III, regulation 4.					
1 Shipper/Consignor/Sender ECU LINE CHILE S.A. AV. AMERICO VESPUCCIO 80 SANTIAGO		2 Transport document number (e.g.: Booking No. or B/L No.) ISCLWP1545			
3 Page 1 of 1 pages		4 Shipper's reference		5 Freight forwarder's reference	
6 Consignee ECU LINE PERU S.A. AV. JOSE PEZET Y MONEL NO. 2452 14 LIMA PERU Tel: 00 51 1 421.20.00 Fax: 00 51 1 442 62 40		7 Carrier (to be completed by the carrier) HAMBURG SUD			
6-1 Notify party's ECU LINE PERU S.A. AV. JOSE PEZET Y MONEL NO. 2452 14 LIMA PERU Tel: 00 51 1 421.20.00 Fax: 00 51 1 442 62 40		SHIPPER'S DECLARATION I hereby declare that the contents of this consignment are fully and accurately described below by the Proper Shipping Name, and are classified, packaged, marked and labelled / placarded and are in all respects in proper condition for transport according to the applicable international and national governmental regulations. I undertake to hold the Carrier fully harmless and indemnify them against any and all losses, damage, and expenses resulting from the failure to comply with the above.			
8 This shipment is within the limitation prescribed for :		9 Additional handling information: Ems: F-A-S-Q US DOT ERG NO.: 24 hr contact phone/ person: VICTOR VELASCO PHONE 56-2-4437110 Others: (any special attention for transport : prepare by shipper) Appr. N°: HSD 081109			
10 Vessel / flight No. and data 1 st : CAP ROBERTA V.142 2 nd :		11 Port / place of loading SAN ANTONIO		12 Port / place of discharge CALLAO	
13 Destination CALLAO		14 Description of goods			
UN number	PROPER SHIPPING NAME (Technical name)	IMO/CFR class Subsidiary risk	Packing Group	Number and kind of packages Gross mass(kgs)/Net mass(kgs)/Cube(m3)	Other description(Flash Point, Limit Quantity, Marine Pollutant, Special stowage requirement, etc)
1479	OXIDIZING SOLID, n.os. POTASSIUM IODATE	5.1	III	60 FIBRE DRUMS (1G) (GW: 1581) (NW: 1500)	N/A
15 Container identification No. / vehicle registration No. FESU511030-2		16 Seal number (s) HS3614173	17 Container / vehicle size & type 40HC	18 Total cargo mass (kg) 3840	19 Total gross mass (including tare) (kg) 5421
CONTAINER / VEHICLE PACKING CERTIFICATE I hereby declare that the goods described above have been packed / loaded into the container / vehicle identified above in accordance with the applicable provisions. MUST BE COMPLETED AND SIGNED FOR ALL CONTAINER / VEHICLE LOADS BY PERSON RESPONSIBLE FOR PACKING / LOADING			21 RECEIVING ORGANIZATION RECEIPT Received the above number of packages / containers / trailers in apparent good order and condition , unless stated hereon: RECEIVING ORGANIZATION REMARKS :		
20 Name of company ECU LINE S.A.			22 Name of company (OF SHIPPER PREPARING THIS NOTE) ECU LINE S.A.		
Name / status of declarant MARCELO OBLIGADO			Name / status of declarant MARCELO OBLIGADO		
Place and date SANTIAGO, 10 DE NOVIEMBRE DE 2011			Place and date SANTIAGO, 10 DE NOVIEMBRE DE 2011		
Signature of declarant			Signature of declarant		
			DRIVER'S SIGNATURE		
* DANGEROUS GOODS: You must specify: UN No., Proper Shipping Name, hazard class, packing group (where assigned) marine pollutant and observe the mandatory requirements under applicable national and international governmental regulations. For the purposes of the IMDG Code, see 5.4.1.4 2 For the purposes of the IMDG CODE, see 5.4.2. (see overleaf) (overleaf page)					

FORM NO. MARADS-E-001-00

Anexo N°4

GLS
International

Santiago, 02 de Noviembre de 2011

Señores Hamburg Sud

En representacion de Nuestro Exportadora Green Valley Ltda necesitamos que a nuestra agencia.
De Aduana Alan Smith y Cia Ltda. nos entreguen los sgtes B/l Bajo el Sgte Detalle:

Exportadora Green Valley Ltda .
M/N CAP RICARDA
VIAJE 140W
BOOKING 1SCLES6779 SOLO COPIAS (1 MATRIZ)



Atentamente,


Mariela Gatica
GLS International

GL Services S.A.
Mons. Sotero Sanz 55, Of. 700, Piso 7
Casilla 16401-9
Providencia, Santiago, CHILE
Teléfono: (56-2) 499 4400
Fax: (56-2) 499 4402
E-mail: gls@gl.cl

Anexo N° 5



**SÓLO PARA USO CONTRIBUYENTES DE PRIMERA CATEGORÍA
LEY DE IMPUESTOS A LA RENTA (*)
FORMULARIO ÚNICO DE COMUNICACIÓN, RECTIFICACIÓN
Y LIQUIDACIÓN DE ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN**

N° Registro (SENCE)

I. DATOS DE EMPRESA CONTRIBUYENTE BENEFICIARIA QUE PRESENTA LA COMUNICACIÓN

1 R.U.T.	2 CÓD. ACTIVIDAD ECONÓMICA	3 N° TRABAJADORES	4 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL
5 DIRECCIÓN COMPLETA			
6 INDICAR TIPO DIRECCIÓN		7 NÚMERO	
8 NOMBRE VILLA O POBLACIÓN	9 NÚMERO OFICINA	10 CIUDAD	11 COMUNA
12 TELÉFONO 1	13 TELÉFONO 2	14 FAX	15 E-MAIL

INSTRUCCIONES:

CAMPO ANOTAR

4 En "Indicar Tipo" señalar según corresponda: (Avenida: AV), (Calle: C), (Pasaje: P) o (Camino: CA)

7, 8, 9 y 10 Consignar el dato que permita ubicar al responsable de la empresa beneficiaria ante el SENCE, al cual firma este documento. Campos obligatorios.

II. CÓD. VÍA ACTIVIDAD A REALIZAR

11	Código de Actividad a Realizar: (1 = Franquicia Contratado), (2 = Franquicia Precontratado), (3 = Franquicia Postcontratado), (5 = Franquicia C.F.T.), (7 = Franquicia Precontrato Ley N° 20.454)
----	---

III. DATOS DEL CURSO O MÓDULO C.F.T.

12 CÓDIGO DEL CURSO O MÓDULO C.F.T.	13	FECHA INICIO	14	FECHA TÉRMINO
		D D M M A A		D D M M A A

18 HORARIO DE CLASES (Sólo cursos con actividades presenciales)													
LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SÁBADO		DOMINGO	
DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	DESDE	HASTA

IV. COMITE BIPARTITO

19 CON ACUERDO

V. DETECCIÓN DE NECESIDADES

20 FORMA PARTE

VI. VALORES Y HORAS

Uso exclusivo SENCE

21 VALOR TOTAL DEL CURSO (PESOS)	22 N° DE HORAS	23 VALOR HORA EFECTIVO POR PARTICIPANTE	24 VALOR TOTAL VIÁTICO Y TRASLADO (PESOS)
----------------------------------	----------------	---	---

VII. DOCUMENTOS DE RESPALDO PARA LIQUIDAR

25 N° FACTURA	26 FECHA PAGO DE FACTURA
27 N° BOLETA DE HONORARIOS	28 FECHA PAGO BOLETA
29 N° IDENTIFICACIÓN LIQUIDACIÓN DE SUELDO	30 MES LIQUIDACIÓN

Uso exclusivo SENCE

31 VALOR DE LA FRANQUICIA SOLICITADA EN LA COMUNICACIÓN
32 VALOR DE LA FRANQUICIA AUTORIZADA (LIQUIDACIÓN PARCIAL)
33 VALOR DE LA FRANQUICIA AUTORIZADA COMPLEMENTARIA O TOTAL
34 VALOR VIÁTICO Y TRASLADO SOLICITADO EN COMUNICACIÓN
35 VALOR VIÁTICO Y TRASLADO AUTORIZADO EN LA LIQUIDACIÓN

VIII. JUSTIFICACIÓN DE LOS VIÁTICOS Y TRASLADOS Y/U OBSERVACIONES

--

(EL FORMULARIO CONTINUA AL REVERSO)

Comunicar inicio presentando este formulario hasta un día hábil previo al inicio del curso.

Liquidar dentro del plazo de 60 días corridos a partir de la fecha de finalización de la acción de capacitación. En caso de cursos que comiencen en un año y continúen en el siguiente deberá hacer una liquidación parcial de las horas autorizadas a los 60 días corridos de finalizado el año y posteriormente una liquidación complementaria.

Plazo para liquidación parcial: 60 días corridos a contar del último día de ejecución del curso, según programación comunicada.

Plazo para liquidación complementaria o total: 60 días corridos a contar de la fecha de finalización de la acción de capacitación.

Presentar en triplicado.

(*) = Todo contribuyente de primera categoría con EXCEPCIÓN de aquellos cuyas rentas provengan únicamente de las letras c) y d) del número 2º del artículo 20 de la citada ley, es decir, los siguientes capitales mobiliarios:

- Dividendos y demás beneficios derivados del dominio, posesión o tenencia a cualquier título de acciones de sociedades anónimas extranjeras, que no desarrollen actividades en el país, percibidos por personas domiciliadas o residentes en Chile (Art. 20 N° 2, letra c) de la Ley de la Renta).
- Intereses de depósitos en dinero, ya sea, a la vista o a plazo (Art. 20 N° 2, letra d) de la Ley de la Renta). El plazo para liquidar la parcialidad del curso vence el: ____/____/____

El plazo para liquidar la parte complementaria o el total del curso vence el: ____/____/____

Anexo N° 6

Sólo isotipo y/o
logotipo organismo
capacitador

**CERTIFICADO DE ASISTENCIA ACTIVIDAD OTEC, CFT O ENTIDAD NIVELADORA DE ESTUDIOS,
IMPUTADA EN FORMA TOTAL O PARCIAL A FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN**

☐

Actividad dentro del año calendario

☐

Actividad parcial

☐

Actividad complementaria

Se extiende el presente certificado de asistencia correspondiente a la actividad de capacitación que a continuación se señala:

Razón social OTEC, CFT o entidad niveladora	
RUT OTEC, CFT o entidad niveladora	
Razón social empresa	
RUT empresa	
Nombre de la actividad³²	
Código Sence	
Fecha inicio	
Fecha de término	
Nº de horas (para actividades parciales o complementarias indicar número efectivo de horas realizadas en el año correspondiente)	
Nº de factura	
Nº registro de acción Sence	
Nº de orden de compra (opcional)	

Participantes:

Nº	RUT	Apellido paterno	Apellido materno	Nombres	Porcentaje de asistencia

Firma representante legal OTEC, CFT o entidad niveladora ³³	
Nombre representante legal OTEC, CFT o entidad niveladora	
RUT representante legal OTEC, CFT o entidad niveladora	

Fecha emisión: XX/XX/XXXX
