



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERACIONALES DE LA DISTRIBUCIÓN
FÍSICA INTERNACIONAL.**

CASO PRÁCTICO: WENCO – KUEHNE NAGEL

AUTORES

TIARE ESPINOZA RIVEROS - CAROLINA TRUJILLO CORDOVA

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 BÓRQUEZ BASÁEZ

SANTIAGO DE CHILE, NOVIEMBRE DE 2012



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERACIONALES DE LA DISTRIBUCIÓN
FÍSICA INTERNACIONAL.**

CASO PRÁCTICO: WENCO – KUEHNE NAGEL

AUTORES

TIARE ESPINOZA RIVEROS - CAROLINA TRUJILLO CORDOVA

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 BÓRQUEZ BASÁEZ

SANTIAGO DE CHILE, NOVIEMBRE DE 2012

Agradecimientos

A mi familia, por la confianza, amor y por ser mi mayor inspiración...

A mi compañera y amiga en este camino, Tiare Espinoza, por su amistad, comprensión y cariño durante este largo camino.

A Sebastián por su amistad, amor y palabras de apoyo en los momentos de flaqueza y alegría.

A los que siempre me han acompañado durante años, por los infinitos momentos vividos juntos, compañeros y amigos de toda una vida.

Mi más sincero agradecimiento al profesor Andrés Bórquez, por su comprensión, apoyo y confianza en este largo proceso.

Con una mención especial agradezco a Carlos Bravo, por el apoyo, amistad y palabras de aliento en todo momento...

Finalmente a los profesionales entrevistados de ambas empresas, por su tiempo y conocimientos compartidos.

Carolina Trujillo Córdova



A mis padres por su amor, paciencia y sacrificio.

A mis hermanos por ser mi apoyo incondicional y un gran ejemplo a seguir.

A mis sobrinos, por ser mi mayor inspiración.

A Carolina Trujillo por ser mi compañera y amiga en este largo y difícil proceso.

A mis amigos por acompañarme en buenos y malos momentos, por sus palabras de aliento en tiempos de flaqueza y por su amistad.

A mi profesor guía Andrés Bórquez, por su motivación, amistad, y confianza en este camino.

A Carlos Bravo por ser más que un profesor, un amigo.

A los académicos de la Universidad de Valparaíso, por construir la profesional que soy.

A los señores de Kuehne Nagel por la paciencia y conocimientos entregados.

Tiare Espinoza Riveros

Índice

<u>RESUMEN</u>	9
<u>ABSTRACT</u>	9
<u>I. INTRODUCCIÓN</u>	10
<u>II. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</u>	12
<u>III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</u>	12
<i>OBJETIVO GENERAL</i>	12
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	12
<u>IV. MARCO TEÓRICO</u>	13
<u>V. PROBLEMÁTICA</u>	17
<u>VI. CAPÍTULO 1 “DESCRIPCIÓN TERRENO DE ANÁLISIS”</u>	21
1. TERRENO DE ANÁLISIS	21
1.1. WENCO S.A	21
1.1.1 RESEÑA CRONOLÓGICA DE SU HISTORIA	23
1.1.2 OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	24
1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	25
1.1.4 TECNOLOGÍA.....	26
1.1.5 COMPROMISO	27
1.1.6 VISIÓN	28
1.1.7 VALORES	28
1.1.8 SERVICIOS QUE OFRECE WENCO S.A.....	29
1.2 KUEHNE NAGEL	32
1.2.1 GIRO:	32
1.2.2 HISTORIA.	33
1.2.3 VISIÓN.	36
1.2.4 MISIÓN.....	37
1.2.5 COMPROMISO.....	37
1.2.6 VALORES.....	37
1.2.7 COMPETENCIAS.....	39
1.2.8 KUEHNE NAGEL EN EL MUNDO.....	39

1.2.9	KUEHNE NAGEL CHILE.	40
1.2.10	ORGANIGRAMA NACIONAL.	41
1.2.11	CASA CENTRAL EN CHILE	42
1.2.12	CENTRO LOGÍSTICO AÉREO KUEHNE NAGEL SANTIAGO.....	43
1.2.13	AGENTE DE ADUANA: JORGE MEZA Y CÍA. LTDA. VALPARAÍSO	43

VII. CAPITULO 2 “DEFINICIÓN DE LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.
45

2.	METODOLOGÍA.....	45
2.1	OBSERVACIÓN PARTICIPANTE:	45
2.2	ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A EXPERTOS:	51
2.2.1	DATOS DE LA ENTREVISTA	52
2.3	ANÁLISIS COMPARATIVO:	54

VIII. CAPÍTULO 3. “ APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN”
54

3.	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS EN LA CADENA DE LOGÍSTICA	54
3.1	FLUJO KUEHNE NAGEL	55
3.2.	FLUJO WENCO.....	58

IX. CAPÍTULO 3: “ PERSPECTIVAS DE LOS DEPARTAMENTOS DE COMERCIO EXTERIOR V/S LOS FREIGHT FORWARDER
66

3.1	ANÁLISIS DEL PERFIL PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS WENCO – KUEHNE NAGEL.	66
3.2	DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO OPERACIONAL DENTRO DE LOS DEPARTAMENTOS EN AMBAS EMPRESAS.	68
3.2	<i>POSIBLES ESCENARIOS FUTUROS DE LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.....</i>	70

X. CONCLUSIÓN.....
74

XI. BIBLIOGRAFÍA
76

XII. ANEXOS
79

Índice de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1: DIVISIÓN PRODUCTOS INDUSTRIALES WENCO.....	22
ILUSTRACIÓN 2: DIVISIÓN PRODUCTOS HOGAR WENCO.	23
ILUSTRACIÓN 3: PLANTA PRODUCCIÓN INYECCIÓN GRANDE.	27
ILUSTRACIÓN 4: LOGO VALORES DE WENCO.....	28
ILUSTRACIÓN 5: TRANSPORTE TERRESTRE CARGADO CON PRODUCTOS SALIENDO DE LA PLANTA EN WENCO.	30
ILUSTRACIÓN 6: EJEMPLO DE TRANSPORTE MARÍTIMO.....	31
ILUSTRACIÓN 7: LOGO KUEHNE NAGEL.....	32
ILUSTRACIÓN 8: SÍMBOLO KUEHNE NAGEL	32
ILUSTRACIÓN 9: PROCESO CONCRETO DEL SERVICIO DE KUEHNE NAGEL	33
ILUSTRACIÓN 10: FRIEDRICH NAGEL	34
ILUSTRACIÓN 11: AUGUST KUEHNE.....	34
ILUSTRACIÓN 12: DIRECTORIO KUEHNE NAGEL	35
ILUSTRACIÓN 13: CASA CENTRAL KUEHNE NAGEL.....	35
ILUSTRACIÓN 14: DIVISIÓN GEOGRÁFICA KUEHNE NAGEL.	36
ILUSTRACIÓN 15: ORGANIGRAMA KUEHNE NAGEL CHILE.....	41
ILUSTRACIÓN 16: MAPA UBICACIÓN CASA CENTRAL KUEHNE NAGEL CHILE	42
ILUSTRACIÓN 17: CENTRO AÉREO KUEHNE NAGEL.....	43
ILUSTRACIÓN 18: GUÍA DE DESPACHO MANUAL, PARA ENVIAR PRODUCTOS A COLOMBIA.	48
ILUSTRACIÓN 19: RESUMEN ENTREVISTA TRABAJADORES WENCO.....	52
ILUSTRACIÓN 20: RESUMEN ENTREVISTA TRABAJADORES KUEHNE NAGEL	53

Índice de tablas

TABLA 1: 1º FASE “SURGIMIENTO DE UNA NECESIDAD”	61
TABLA 2: 2º FASE “VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS”	62
TABLA 3: 3º FASE “NEGOCIACIÓN DE TARIFA”	63
TABLA 4: 4º FASE: “DOCUMENTACIÓN DE IMPORTACIÓN”	64

RESUMEN

Wenco S.A es una empresa que fabrica productos plásticos de toda índole, y que a su vez requiere de la constante importación de insumos y materias primas necesarias para la producción. Esta labor se lleva a cabo utilizando un sistema mixto entre el departamento de importaciones de la empresa y el Freight Forwarder Kuehne Nagel. En tal configuración surge la siguiente interrogante ¿esta mixtura operativa es el método más adecuado a utilizar por Wenco para importar sus mercaderías? Para entregar una perspectiva pertinente, se desarrollaron 3 métodos de investigación; observación participante, entrevista en profundidad a expertos y cuadros comparativos. Resultando que Wenco está realizando estos procedimientos de manera lógica y adaptado a sus necesidades, también se puede evidenciar que no existe un método único y uniforme para gestionar las compras internacionales, todo depende de los flujos de las importaciones y el nivel crítico de los productos requeridos por cada empresa.

Palabras claves: Wenco, importación de mercaderías, Freight Forwarder, Sistema mixto, Métodos de investigación.

ABSTRACT

Wenco SA is a company that produces plastic products, and at the same time requires the constant importation of inputs and raw materials needed for production. This work is carried out using a mixed between import department of the company and the Freight Forwarder Kuehne Nagel. In this configuration the following question arises if this operational mix is the best method to use for Wenco to import their goods? To provide a relevant perspective, developed three research methods; participant observation, in-depth interviews to experts and comparative tables. Resulting that Wenco is doing these procedures in a logical and tailored to its needs, also it shows that there is not unique and uniform method to manage international purchases, all depends in the flow of imports and the critical level of required products by each company.

Key Words: Wenco, Import merchandise, Freight Forwarder, Mixture system, investigation methods.

I. Introducción

Actualmente las empresas son más globales que las de décadas anteriores, esto viene de la mano con el incremento en los requerimientos de demanda por parte de los clientes, y con la existencia de un aumento en las unidades de negocios de las empresas en otras partes del mundo, fomentando a que estas se centren principalmente en la actividad principal de la organización, naciendo así nuevas alternativas de negocios, como lo es el Outsourcing. Este surge como una opción muy importante para el desarrollo de la gestión, lo que puede generar ventajas ya que se pueden emplear las experiencias y habilidades de otra empresa en ciertas actividades, además permite reorientar los esfuerzos internos de la empresa hacia el *Core Business*¹.

Una disyuntiva con la que se encuentran las empresas hoy en día recae en cómo realizar de manera eficiente y eficaz el proceso operacional y documental dentro de la distribución física internacional. Un ejemplo de lo anterior, es la empresa Wenco S.A, que compra y vende productos en el extranjero cuenta con su pequeño departamento de comercio exterior. Sin embargo, terceriza el servicio de logística y operaciones con una embarcadora, en este caso Kuehne Nagel. La investigación, se basará en analizar y obtener pequeñas pistas que ayuden a determinar la mejor alternativa para una empresa que se encuentre en esta situación; operar solamente con su propio departamento de

¹ Se entiende por Core Business aquellos negocios que aportan más valor a la empresa. Suelen ser los negocios a los que la empresa ha dedicado mayor esfuerzo en perfeccionar, y por los cuales los clientes valoran la empresa. Joan Rojas Graell, El plan de viabilidad: Guía práctica para su elaboración y negociación, pág. 203.

comercio exterior y contratar a una empresa de transporte marítimo, aéreo o terrestre de índole internacional, externalizar todo el servicio; entregándole la responsabilidad completa de los embarques a un agente de carga, o finalmente fusionar ambas alternativas, delegando al departamento de comercio exterior sola la tarea de supervisión.

Para llevar a cabo este informe y poder responder la disyuntiva planteada, este trabajo se basará en 3 métodos de investigación:

1. Observación participante
2. Entrevista en profundidad a expertos
3. Análisis comparativo

Los cuales podrán ayudar a determinar y entender cómo funciona estas empresas y como se prevé su futuro.

El primer método permitirá conocer y entender el desarrollo cotidiano de los procedimientos y actividades dentro de ambas organizaciones, mediante la inserción gracias a la práctica profesional de ambas investigadoras. La segunda técnica utilizada, ayudará a conocer la realidad, opinión y experiencia de diversos trabajadores entrevistados de las dos organizaciones, que tienen una estrecha relación en el proceso de importación de insumos y materias primas de Wenco. Finalmente, el tercer método consiste en un análisis comparativo entre Wenco y Kuehne Nagel, donde se desarrollan los cuatro puntos críticos dentro del flujo de procesos de estas empresas, ayudando a determinar el tiempo de duración de las actividades, el grado de responsabilidad del operativo y el costo en hora hombre de cada etapa.

II. Pregunta de investigación

¿Cuál es el método de gestión logística más adecuado para que Wenco pueda importar sus mercaderías?

III. Objetivos de la investigación

Objetivo general

La investigación tiene como finalidad encontrar pistas de la mejor opción a convenir para una determinada organización que desee realizar un negocio en el extranjero. Analizar entre la disyuntiva de formar su propio departamento de comercio exterior, subcontratar los servicios de un agente de carga especializado que se encargue de realizar todo el proceso relacionado con el comercio exterior o mezclar ambas alternativas.

Objetivos específicos

- Analizar la información recopilada durante el periodo de práctica, mediante el método observación participante.
- Estudiar datos entregados por los profesionales de las empresas en cuestión que nos puedan entregar pistas acerca de cuál es el mejor camino a seguir para realizar un proceso de importación.

- Comparar los flujos de procesos de ambas organizaciones determinando sus puntos críticos, para ayudar a concluir la alternativa más económica para ambas organizaciones.

IV. Marco teórico

El siguiente informe, desarrolla dos aproximaciones conceptuales relacionadas con la disyuntiva de que una empresa cuente con un departamento especializado de comercio exterior o subcontrate los servicios de un Freight Forwarder o agente de carga.²

La primera aproximación tiene relación con la administración por departamentos especializados en las organizaciones. El origen de la especialización, remonta hacia finales del siglo XIX, con el aporte de dos intelectuales de la época, el primero fue Frederick Taylor (1903) en su trabajo llamado “*Shop Management*” en el cual entrega las primeras pistas sobre la especialización de tareas, proponiendo la división por actividades entre las personas que organizan el trabajo y quienes tienen las habilidades físicas para llevarlo a cabo. El autor sostuvo que el trabajador optimiza el tiempo y sus destrezas, realizando las mismas tareas todos los días. El segundo intelectual de la época fue el francés Henri Fayol (1916) que en su obra titulada “*La administración industrial y general*” propuso una serie de funciones que las organizaciones debían aplicar para llevar a cabo una adecuada división del trabajo. El autor proporciona una reorganización

² Agente de carga internacional o Transitorio: Persona que puede realizar o recibir embarques, consolidar y desconsolidar mercancías, actuar como un Operador de Transporte Multimodal sujetándose a las leyes de la materia y emitir documentos propios de su actividad, tales como conocimientos de embarque, guías aéreas, certificados de recepción, certificados de transporte y similares. Germán Salinas Coronado; Diccionario de Comercio Internacional, términos marítimos y Aduaneros, Pág. 10.

del trabajo distinguiéndolo entre seis funciones básicas: técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contabilidad y administrativas.

En el siglo XX Stephen Robbins en su trabajo “*Administración*” (2000, pág.345), denomina departamentalización “*al proceso de agrupar individuos en unidades o departamentos distintos para facilitar el logro de las metas organizacionales*”. Este fenómeno se lleva a cabo principalmente en las grandes organizaciones, las cuales implementan departamentos especializados para poder administrar las diferentes áreas de servicios o negocios que tienen bajo su tutela.

En la actualidad, el concepto de administración por departamentos o departamentalización ha ido evolucionando hacia el trabajo por objetivos específicos. Heinz Weihrich y Harold Koontz (2004: pág.6) en su trabajo titulado “*Administración: Una perspectiva Global*”, considera que la administración de las organizaciones conlleva un “*proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos*”. En este sentido, el autor redirige el quehacer cotidiano de las organizaciones hacia la búsqueda de tareas y actividades por objetivos.

Este nuevo paradigma del trabajo por objetivos, sumado a los avances tecnológicos y a la profundización de la competitividad, han estimulado a que las organizaciones deleguen a empresas especializadas procesos que no aportan gran valor a los elementos críticos del negocio. Este proceso, se lleva a cabo mediante la subcontratación o tercerización de diferentes productos o servicios, complementarios a la dedicación de la organización contratante (Schneider: 2004).

El término Outsourcing nació mucho antes de lo que se tiene conciencia, hace miles de años atrás, cuando nuestros antepasados se dieron cuenta que no podían satisfacer todas sus necesidades trabajando por si solos, comenzando a depender de terceros, para el cumplimiento de diferentes tareas.

La subcontratación, comenzó a masificarse mientras se llevaba a cabo la *Revolución Industrial* en Europa, dando un fuerte impulso para su desarrollo en el período que abarca los años 1750 y 1900 aproximadamente. En aquellos tiempos se apreció un incremento en la producción de bienes y servicios, lo que significó un aumento en los ingresos de las empresas de aquella época. Luego de este fenómeno, muchas de las organizaciones comenzaron a subcontratar los servicios de un tercero, para concentrarse exclusivamente en su “*Core Business*”, lo cual les permitía ahorrar tiempo y dinero. Sin embargo, el Outsourcing no fue reconocido como una estrategia de negocio hasta el año 1989 (Mullin: 1996), cuando las organizaciones comenzaron a centrarse principalmente en aquellas medidas que les permitieran optimizar recursos, promoviendo la externalización de las actividades que no formaran parte de los procesos ligados a la cadena de valor de su empresa o de su negocio principal.

A partir de la década del 90, comenzó a facilitarse la comunicación entre diversas empresas, generándose así estrategias de cooperación competitiva entre ellas, surgiendo sustancialmente nuevas modalidades de prestación de servicios, naciendo formalmente el Outsourcing. El término Outsourcing se puede definir como una relación netamente contractual, entre dos empresas, en la que el vendedor de servicios asume la

responsabilidad de una o más funciones o procesos que forman parte del negocio de la otra empresa.³

Hoy en día, en un mundo competitivo y globalizado, el Outsourcing surge como opción importante para el desarrollo de la gestión dentro de las organizaciones, además permite reorientar los esfuerzos internos de la empresa hacia los objetivos específicos de la organización.

Desde los años 90 hasta la actualidad el auge e importancia del Outsourcing no ha hecho más que aumentar. Actualmente la subcontratación se encuentra en una fase de desarrollo de alianzas estratégicas, entre las grandes organizaciones y las empresas que prestan servicio de Outsourcing, para enfrentar los nuevos desafíos del futuro.⁴ Además, es visto como una interesante herramienta de gestión en el ámbito de los negocios, que procura una gran cantidad de beneficios y minimización de costos, a la vez que genera valor para la empresa y sus grupos de interés.⁵

O.C Ferrell y Michael D. Hartline (2006:227) en su obra “*Estrategia de marketing*” mencionan la importancia que las compañías le están otorgando a la subcontratación, ya que “*al manejar mediante Outsourcing, las actividades que no son centrales, las empresas se centran más en lo que hacen mejor, liberan recursos para otros propósitos y aumentan la diferenciación de sus productos; y todo esto da lugar a mayores oportunidades de desarrollar y mantener ventajas competitivas*”.

³ R.White y James (2000) en su trabajo “Manual del outsourcing: Guía completa de externalización de actividades empresariales para ganar competitividad”. Barcelona, Gestión 2000. Página 15.

⁴ Artículo escrito por Robert Handfield, Ph.D. (Junio 1, 2006), director de la SCRC. Profesor distinguido de Supply Chain Management, Bank of America University.

⁵ White, Robert, “Manual de Outsourcing, Guía completa de externalización de actividades empresariales para ganar competitividad”. Barcelona, Gestión 2000. Página 17.

Entre las principales razones que existen para justificar la subcontratación se encuentra: Reducción del coste del servicio subcontratado, concentración en las actividades principales de la empresa, mejora de la calidad del servicio, acceso a personal adecuadamente calificado, simplificación de los procesos de negocio, reducción del tiempo de llegada de los productos/servicios de la empresa al mercado destino, reducción de los riesgos indirectos asumidos por la empresa, entre otros.⁶

V. Problemática

En la actualidad existen muchas empresas que compran y venden grandes volúmenes de productos al extranjero, es por esto que deben contar con su propio departamento de comercio exterior, a fin de que este pueda llevar de buena manera la gestión internacional. La importación y exportación de productos no pertenece al “core bussines” de algunas organizaciones. No obstante, es un factor importante dentro del funcionamiento competitivo de la empresa, es por esto que el objetivo de este informe, es determinar qué es lo más conveniente para las compañías que se encuentran en esta situación; delegar todos los servicios y responsabilidades a un agente de carga, operar únicamente con el departamento de comercio exterior, o fusionar ambas alternativas.

Un claro ejemplo de la situación anterior es Wenco S.A, quien cuenta con un propio departamento de comercio exterior, pero a su vez subcontrata los servicios de un operador logístico como es el caso de Kuehne Nagel Ltda, compañía que se encarga de

⁶ J.R Fórneas, “Outsourcing: Saque el máximo provecho a sus proveedores”. Año 2008, pág. 23.

realizar todos los procedimientos tanto documentales como operacionales que tengan referencia con las importaciones y exportaciones de Wenco, la cual es una empresa dedicada a la producción de plásticos con más de medio siglo de experiencia y trayectoria en el rubro, abasteciendo al mercado nacional e internacional en las líneas de industria y hogar.

Para mantener la producción de manera eficiente, la organización importa insumos principalmente desde el continente europeo, adquiriendo primordialmente manillas, mangas plásticas termo-retractiles, moldes y repuestos de gran tamaño, tanto para las máquinas de las plantas de inyección como las de soplado, además de materia prima para la fabricación de artículos de alta calidad para satisfacer las necesidades de sus más selectos clientes.

Cuando surge una necesidad material interna en la organización, que requiere de un mercado internacional, cada directivo de área donde nace esta necesidad se contacta con los proveedores en el extranjero para negociar la compra venta (tarifas, cantidad de artículos a importar, formas de pago, y todo lo que en relación a la importación se refiera). Luego de esto, cuando está todo pactado, el jefe de área de la organización, junto a un documento formal (orden de compra), firmado por el gerente de operaciones, como autorización a realizar la transacción, entrega al encargado del departamento de comercio exterior la orden de compra, para que el profesional en esta materia proceda a realizar las cotizaciones respectivas con las empresas que prestan servicios de logística internacional. Tras esto, se realiza la importación, según los términos negociados por el jefe de área y los proveedores internacionales.

Por otro lado Kuehne Nagel es una empresa de Origen alemán que cuenta con una historia de más de 120 años en el rubro del transporte internacional, siendo en la actualidad un proveedor líder a nivel mundial en servicios integrales de transporte y logística.

Muchas organizaciones utilizan un agente de carga para realizar los procesos de exportación e importación de sus productos, ya que conocen las reglas tanto de la nación de origen como de los requerimientos del país. Este también es el caso de Wenco S.A, que utiliza el servicio de flete internacional por parte de la empresa Kuehne Nagel, la cual emite conocimientos de embarque, hijos o nietos (según el caso), además gestiona las operaciones de carga o descarga en el embarque o desembarque internacional de la misma.

Kuehne Nagel, puede ofrecer otros servicios logísticos integrales a Wenco, que incluyan no sólo el transporte de mercancías en cualquiera de las modalidades, sino también almacenamiento, embarque, desembarque, distribución y asesoramiento, además de una tecnología estandarizada y a la vanguardia de la información. Esto garantizaría la visualización sincronizada y el control de cada movimiento de la carga, brindando soluciones integradas para la cadena de distribución, ayudando así a Wenco a convertir sus desafíos de envío y de logística en una ventaja competitiva real.

Cabe destacar que la utilización de un Freight Forwarder⁷ es una opción imprescindible para aquellas empresas menores que desean importar o exportar productos y que no

⁷ Concepto anglosajón para denotar los agente de carga internacional; en general se trata de agentes o intermediarios con operación global. Juan Pablo Antun Callaba, Logística Internacional. Pág. 38

cuentan con la experiencia ni los medios para asumir de forma íntegra, por sí mismos, un proceso de gran complejidad.

En tal escenario ¿cuál sería la solución logística más adecuada para Wenco? Entre las principales opciones se consideran: (1) Seguir funcionando a través de un sistema mixto; (2) potenciar el departamento de comercio exterior o (3) traspasar todas las operaciones logísticas a terceros:

- (1) Seguir operando con el departamento de comercio exterior dentro de su organización, y a la vez subcontratar servicios secundarios de un agente de carga como es el caso de Kuehne Nagel.
- (2) Dejar de subcontratar los servicios de Kuehne Nagel y trabajar solamente con el departamento de comercio exterior dentro de la empresa, el cual realizaría de forma autónoma los procesos de importación de mercaderías y el contacto con agentes de aduana.
- (3) Eliminar el departamento de comercio exterior de la empresa Wenco, dejando solamente los encargados de compras, subcontratar los servicios integrales de Kuehne Nagel en materia de importación y exportación de productos.

VI. Capítulo 1 “ Descripción terreno de análisis”

1. Terreno de Análisis

Este informe se basa en un análisis del caso de la empresa Wenco - Kuehne Nagel, la primera es una organización que cuenta con su propio departamento de comercio exterior, pero a la vez terciariza algunos de sus servicios contratando a la segunda empresa en cuestión, Kuehne Nagel la cual es un agente de carga especializado en la prestación de servicios integrales de transporte y logística.

1.1. Wenco S.A

Wenco S.A⁸ es la empresa líder en la producción de plásticos en Latinoamérica, con más de medio siglo de exitosa experiencia y trayectoria en el desarrollo de soluciones en plásticos para la industria y el hogar.

Diversos sectores, como el minero, forestal, agrícola, vitivinícola, químico y exportador, han visto crecer la marca “Wenco” y hoy es reconocida en diversos países, dando testimonio de calidad y seguridad en los productos, además del gran compromiso con la satisfacción de sus clientes.

Wenco está enfocada en dos líneas principalmente, que serán detalladas a continuación, junto a sus respectivos productos:

⁸ Sitio web de Wenco, visitada 24 Abril 2012; 19:30 hrs: [Http://www.wenco.cl](http://www.wenco.cl)

- Línea Industrial: Es la división que representa el 80% de su venta y cuenta con 11 alineaciones de productos; Cajas agrícolas, Cajas industriales, Cajas de exportación, Bins (nacional y de exportación), Bidones, Tambores, Balde, Pallets, Botellón, de Pesca y Acuicultura. Y cada una se divide en una cantidad de 3 a 11 productos aproximadamente.



Ilustración 1: División productos industriales Wenco

- Línea Hogar: Esta división constituye el 20% de las ventas totales de la empresa, y consta con 5 series de productos que son; Cajas Organizadoras, Basureros, Canastos, Muebles y Neveras (nacional y de exportación). Al igual que la línea industrial, cada serie de productos consta de 3 a 11 productos aproximadamente.



Ilustración 2: División productos hogar Wenco.

En estos momentos, la empresa se encuentra en una etapa de crecimiento continuo con una inversión de más de US\$ 25 millones en los últimos seis años.

Wenco S.A, en su conjunto de negocios y considerando su volumen de venta, tiene un 50% del mercado, teniendo una gran participación en sectores tan diversos como el Minero, Forestal, Agrícola, Pesquero, agroindustrial, Vitivinícola, Químico y Exportador.

Por último cabe señalar que esta empresa exporta el 6% de su producción en forma directa y un 30% en forma indirecta a través de sus clientes exportadores.

1.1.1 Reseña Cronológica de su historia

1954: Wenco S.A fue fundada para la fabricación de envases y tapas para laboratorio.

1960: Implanta en Chile los primeros envases soplados hasta 2 litros de capacidad.

1972: Son introducidos en Chile los bidones apilables, y las primeras cajas plásticas.

1982: Son fabricados por primera vez en Chile tambores plásticos bajo licencia Mauser de Alemania.

1997: Introduce en Chile Bins plásticos de alto volumen.

1998: Se inicia la producción de nueva cajas plásticas para exportación de frutas y verduras.

2000: Wenco introduce caja de exportación abatible “One Way”.

2001-2004: Son diseñados nuevos formatos de cajas XPO.

2007: Wenco introduce la boya de soplado.

2008: Es producida por primera vez y puesta en venta en Chile y el extranjero, la caja más liviana del mercado, con un nuevo sistema de cerrado.

2008: Abre nueva planta de soplado en Chiloé.

2012: Se inicia por primera vez la producción de “separadores de camino”.

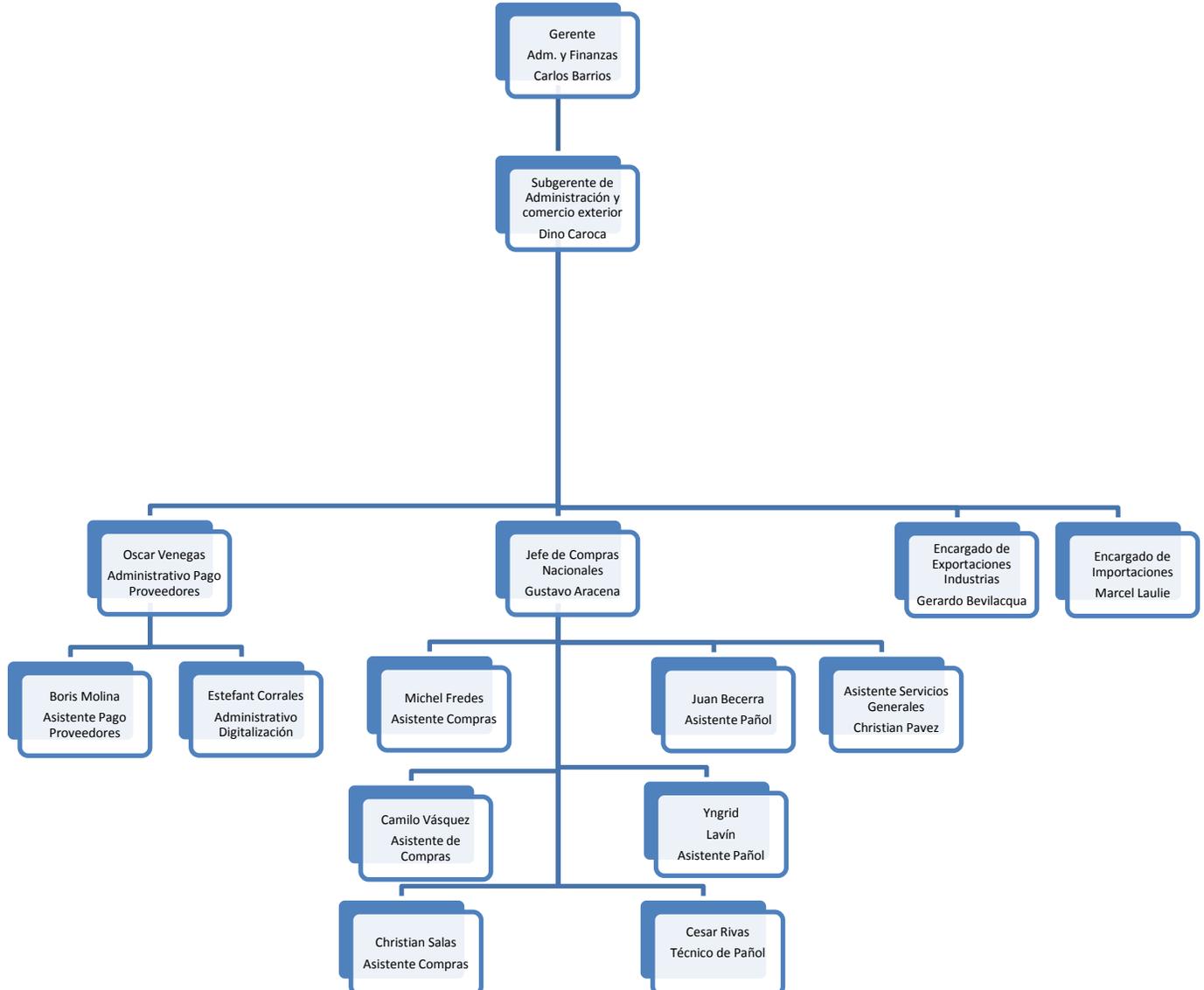
1.1.2 Objetivos de la empresa

El principal objetivo de Wenco es adelantarse a las tendencias y a las necesidades de sus clientes. Es por esto que la empresa se ha mantenido atenta a la innovación constante, a un profundo conocimiento de las necesidades de cada rubro productivo, al diseño, a las tendencias y a la tecnología de punta que le ha servido para llevar a cabo cada nueva idea que surge.

La constante innovación y desarrollo de nuevas y eficientes soluciones, es uno de los objetivos de esta empresa, lo ha llevado a Wenco a trascender las fronteras, colocando su nombre en importantes mercados del mundo.

Hoy la empresa cuenta con la maquinaria más moderna de América Latina en el rubro, con sistemas automatizados y robóticos de alto nivel.

1.1.3 Estructura organizacional



1.1.4 Tecnología

La empresa está comprometida con el avance tecnológico, para así seguir ofreciendo a los clientes las mejores soluciones en plástico, para mantener el indiscutible liderazgo en este campo tanto en Chile como en Latinoamérica.

Wenco Posee tres plantas:

1.1.4.1 Inyección grande⁹: Aquí se producen Bins, cajas, bidones y los productos que logran una mayor utilidad a la empresa.

1.1.4.2 Soplado: En esta planta se fabrican; sillas, mesas tambores, etc.

1.1.4.3 Inyección mediana: Es la planta más pequeña de Wenco, y es donde se producen los accesorios y piezas varias; como las manillas de baúles, tapas, etc.

Estas 3 plantas cuentan con la más avanzada tecnología para lograr un acabado perfecto en la producción de plásticos: La maquinaria mas moderna en inyección, sistemas automatizados, sistemas computarizados de transporte y alimentación de materias primas que abastecen la producción, diversos robot para la extracción de productos, y por último, una fuerza de cierre de 6000 toneladas y 60 kilos de capacidad de inyección.

⁹ Ver ilustración 3.



Ilustración 3: Planta producción inyección Grande.

1.1.5 Compromiso

El principal compromiso de Wenco con los clientes, es la innovación constante y las nuevas tecnologías, que hace obtener una producción “Just In Time”¹⁰, lo que lleva a la empresa a plasmar esa idea en un símbolo gráfico que representa ese espíritu.

El estilo Wenco se impone, ya que se está forjando una actitud innovadora que involucra directamente a los clientes, proveedores y en general a todo el entorno de negocios.

¹⁰ Just In Time: Método de dirección industrial japonés desarrollado en 1970. “Producir los elementos que se necesitan, en las cantidades que se necesitan, en el momento en que se necesitan”. Nació en Japón, donde fue aplicado por la empresa automovilística Toyota Su principal propósito es eliminar todos los elementos innecesarios en el área de producción, desde el departamento de Finanzas, pasando por producción hasta recursos humanos. Clase práctica profesor Enrique Faijo, docente de la universidad de Valparaíso, 2010.

Es de conocimiento de la empresa que las buenas ideas y la capacidad de detectar oportunidades nuevas se deben a una actitud que debe estar dispuesta al cambio constante, una disposición hacia la búsqueda de soluciones eficientes, y un férreo compromiso con las personas que día a día asumen, con la empresa el rol de clientes o proveedores.

1.1.6 Visión

Enfocarse en el desarrollo de de nuevos productos que den soluciones a las problemáticas de nuestros clientes. El principal concepto no es ser proveedores, si no ser socios estratégicos de los clientes. En conjunto analizar las necesidades de cada cliente y dependiendo de estas, entregar soluciones para cada problema.

1.1.7 Valores



Ilustración 4: Logo valores de Wenco.

Wenco no sólo fabrica y entrega cajas, si no que junto a sus productos se transmite confianza, innovación, tradición y calidad.

- Confianza: para mantener un cliente y así lograr un alto posicionamiento en el mercado, Wenco a través de la fabricación de sus productos genera confianza en estos, por su buena calidad y estilo.
- Innovación: Wenco está constantemente innovando en su estilo y utilizando nuevos avances tecnológicos en la fabricación de sus productos.
- Tradición: Wenco tiene una tradición de más de 54 años, reconocida por la buena calidad de sus productos y por ser líder en el mercado de los plásticos.
- Calidad: la empresa manifiesta la política de fabricar sus productos con una alta calidad, junto a un compromiso de protección ambiental bajo la política de desarrollo sustentable.

1.1.8 Servicios que ofrece Wenco S.A

1.1.8.1 Envíos por transporte multimodal

Los productos Wenco son requeridos en diversos lugares del mundo, debido a su alta tecnología y especialidad en lo que produce, es por esto que la empresa debe estar en constante desarrollo de los nuevos servicios y en permanente búsqueda de proveedores logísticos que le permitan llegar con los pedidos donde el cliente lo solicite. El producto “estrella” de la empresa que es el Bins plástico, más conocido como Universal producto

de carga (UPC), es fácil transportarlo con un excelente comportamiento tanto en camión, contenedor y en avión.

1.1.8.2 Envíos por transporte terrestre



Ilustración 5: Transporte terrestre cargado con productos saliendo de la Planta en Wenco.

Con la calidad que los productos Wenco se caracterizan son posibles transportarlos por medio terrestre donde el cliente lo solicite, principalmente a Argentina, Perú, Brasil, Uruguay, Colombia.

1.1.8.3 Envíos por transporte marítimo



Ilustración 6: Ejemplo de transporte marítimo.

Con el transporte marítimo, es posible que los productos Wenco lleguen a los más variados destinos del mundo. Con detallados presupuestos y un arduo trabajo logístico la empresa complementa la colaboración que brinda a sus clientes para hacer que los productos lleguen a destino de buena forma y a tiempo

1.2 Kuehne Nagel

La otra organización de la cual se basa el estudio, es la empresa Kuehne Nagel, quien provee soluciones integrales de logística, a través de la cadena de suministros de acuerdo a los desafíos de sus clientes, creando para ellos ventajas competitivas¹¹.

Se puede identificar la organización con el siguiente símbolo y logo:



Ilustración 8: Símbolo Kuehne Nagel

KUEHNE+NAGEL

Ilustración 7: Logo Kuehne Nagel

1.2.1 Giro:

Transportes Internacionales en todas sus formas, almacenaje, distribución, logística y transporte terrestre.

El servicio concreto que presta la empresa dentro de la distribución física internacional queda de manifiesto en el siguiente diagrama.

¹¹ Manual de Inducción, Recursos Humanos Kuehne Nagel.



Ilustración 9: Proceso concreto del servicio de Kuehne Nagel

1.2.2 Historia.

Kuehne Nagel fue fundada como una empresa familiar por Friedrich Nagel y August Kuehne, en 1890 en la ciudad de Bremen, Alemania.

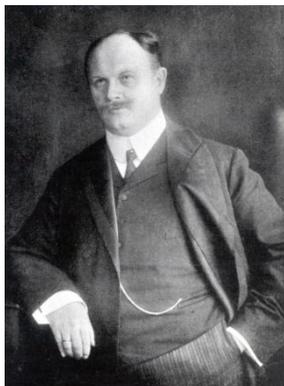


Ilustración 10: Friedrich Nagel



Ilustración 11: August Kuehne

Las primeras actividades de la organización, se basaron en la exportación e importación de algodón, granos, alimentos y madera; En el año 1903 la empresa adquirió un connotado desarrollo a nivel nacional, abriendo oficinas en otras ciudades de Alemania, entre ellas Hamburgo.

En 1907 Friederich Nagel fallece, por lo que la administración de la empresa la asume la Familia Kuehne, donde August hace parte de ella a su hijo Alfred Kuehne, quien cursaba estudios universitarios, los cuales tuvo que abandonar para asumir el cargo de gerente en la sucursal de Hamburgo. Años después, en 1913 se inaugura una nueva sucursal de la organización en la ciudad de Berlín.

Posteriormente en los años 1939-1945, durante la segunda guerra mundial, todas las sucursales de la empresa fueron completamente destruidas, por lo que una vez finalizado este hecho histórico, se comienza con la reconstrucción de las distintas sucursales en Europa, estableciéndose la sucursal de Hamburgo como la más importante, por lo que en 1952 se inaugura el primer centro de almacenaje en el puerto de esa misma ciudad.

Años más tarde, en 1959 se establece la casa central de Kuehne Nagel en la Ciudad de Schindellegi, Suiza. En la actualidad esto se mantiene de igual forma siendo dirigida por el Presidente Sr. Klaus Michael Kühne, quien cuenta con 7 Directores.



Ilustración 13: Casa central Kuehne Nagel



Ilustración 12: Directorio Kuehne Nagel

En el año 1967 la compañía se propone un gran objetivo; el desarrollo de negocios tipo “carga proyectos”, es decir, la empresa comienza a trabajar la logística de más de 100.000 toneladas por año, lo que permite que la compañía alcance el primer lugar en participación de mercado a nivel mundial en concepto de Transporte Carga por Proyectos.

Durante el resto de los años Kuehne Nagel expande sus oficinas por diversos países del mundo, contando en la actualidad con más de 1000 sucursales en más de 100 países.

División Geográfica – 9 Regiones KN



Ilustración 14: División geográfica Kuehne Nagel.

1.2.3 Visión.

Kuehne Nagel se convertirá en el socio de logística y proveedor de la cadena de suministros preferido por las compañías de un mismo negocio y de la industria mundial.

El grupo logístico se basará en sus clientes, creando relaciones duraderas y contribuyendo al éxito del negocio, proveyendo un alto valor integrado en servicios de logística.

1.2.4 Misión.

“Nuestra red Global de logística es nuestro activo más fuerte. Dedicación, integración e innovación son el corazón de nuestra filosofía del negocio. Haciendo foco en las necesidades de los clientes, nosotros proveemos soluciones de logística integral de calidad sobresaliente y de excelencia operativa, somos la extensión de su negocio”.

1.2.5 Compromiso.

Nuestro compromiso de servicio es la clave del éxito, atendemos al cliente de un modo amigable y profesional, brindando la mejor orientación, ofreciendo un amplio rango de servicios y soluciones integrales.

Fomentamos el respeto mutuo, el diálogo sincero y abierto con los diferentes niveles de la organización, el trabajo en equipo y la creatividad.

Creemos que es muy importante sentirnos desafiados y crecer en un ambiente de trabajo que nos permita desarrollarnos en lo personal y profesional.

1.2.6 Valores.

- Actúa como una extensión del negocio de nuestro cliente: Comprende su negocio tal y como lo realiza. Así solucionarás de forma pro-activa sus problemas. Pregúntate constantemente: “Si yo fuese mi cliente, ¿Estaría 100% satisfecho con el servicio?”

- Mejora constantemente: establece, mide, alcanza objetivos de desempeño, y entonces pregúntate, “¿Cómo puedo hacerlo mejor?” innovar. Cambia el status quo. No estés nunca satisfecho.
- Colabora: Aprovecha el poder de nuestro equipo para solucionar problemas. Aprende de cada uno y comparte habilidades a pesar de límites organizacionales y geográficos.
- Mantén tus promesas: La confiabilidad es un punto crítico para mantener la confianza de nuestros clientes. No prometas lo inalcanzable. Una vez que hayas hecho una promesa, mantenla.
- Di la verdad: A tus colaboradores, jefes y clientes. No lo distorsiones, disfraces o evites. Comparte malas noticias para evitar sorpresas. Di la verdad, y duerme mejor.
- Se responsable: Asume los problemas. “No apuntes con el dedo”.
- Gasta sabiamente: Gastos innecesarios afectan nuestros beneficios e incrementan los costos a nuestros clientes. Gasta el dinero de la compañía como si fuera tuyo.
- Diviértete: Contagia a otros con el entusiasmo de nuestro negocio. Llévalo en tu actitud, en tu forma de ser. Ayuda a aumentar la productividad, reducir los costos y conducir provechosamente nuestros resultados y los de nuestros clientes.

1.2.7 Competencias.



1.2.8 Kuehne Nagel en el Mundo.

Kuehne Nagel cuenta con una red mundial de más de 63.000 mil especialistas ubicados en 1000 oficinas en más de 100 países. Sus clientes son atendidos por una red de logística global, con oficinas e instalaciones de distribución ubicadas en los 5 continentes, cada una compuesta por expertos en logística que hablan el idioma nativo y comprenden la cultura local, permitiendo ofrecer un servicio de calidad en todo el

mundo, ya que sirven como puntos de conexión para el acceso del cliente al alcance global de Kuehne Nagel y a la experiencia con la que estos cuentan.

1.2.9 Kuehne Nagel Chile.

Se estableció en el año 1980, con sede en Santiago. En la actualidad opera en 6 localidades, ofreciendo soluciones competitivas de la cadena de suministro a los distintos sectores industriales.

La expansión dinámica de la logística por contrato, el crecimiento continuo del comercio por mar y la logística aérea, ha posicionado a Kuehne Nagel Chile entre las empresas logísticas líderes en el país y el socio de negocios preferido para algunas organizaciones.

1.2.10 Organigrama Nacional.



Ilustración 15: Organigrama Kuehne Nagel Chile.

Kuehne Nagel Chile, cuenta con su oficina principal en Avenida Apoquindo 4501, piso 14, en la comuna de Santiago. El número de empleados es de 90 en esta central, sin embargo en Chile, Kuehne Nagel emplea actualmente a unos 400 expertos, divididos en los diferentes centros logísticos de la empresa, logrando otorgar un suministro de soluciones integradas de logística, que son a la medida de los clientes y requisitos específicos del sector.¹²

¹² Manual de Inducción, Recursos Humanos Kuehne Nagel.

Kuehne Nagel además posee una oficina en Valparaíso con un proveedor externo llamado Jorge Meza y Cía. Ltda., así como también cuenta con una sucursal de almacenamiento o centro logístico en Puahuel denominado Centro Aéreo.

1.2.11 Casa Central en Chile

En la central se encuentran los departamentos fundamentales de la empresa como Administración, Finanzas, Contabilidad, Recursos Humanos, Gerencia General, entre otros. Aquí se realizan emisiones de Bill of Loading (B/L), así como también correcciones y canjes de estos, además de facturaciones por conceptos de Desconsolidación, Fletes Internacionales, ingreso de Master B/L, B/L Hijo, B/L Nieto, etc. vale decir, todas las Operaciones Marítimas y Terrestres, de Importación y Exportación.



Ilustración 16: Mapa ubicación casa central Kuehne Nagel Chile

1.2.12 Centro Logístico Aéreo Kuehne Nagel Santiago

Kuehne Nagel a modo de atender eficientemente a sus clientes, cuenta con una oficina en Pudahuel, específicamente en el Centro Aéreo cercano al aeropuerto, donde se encuentran aproximadamente 15 personas para atender requerimientos de operaciones aéreas solamente y en conexión directa con los movimientos que se realizan con el Aeropuerto Arturo Merino Benítez.



Ilustración 17: Centro aéreo Kuehne Nagel

1.2.13 Agente de Aduana Jorge Meza y Cía. Ltda.

Corresponde a un proveedor externo de Kuehne Nagel Chile, ubicado en el puerto de Valparaíso, en esta agencia al igual que en Santiago se construyen los manifiestos de carga para gestionar aperturas, correcciones y canjes de Bill of Lading (B/Ls) , etc. Además se encarga de todos los trámites relacionados con el Servicio Nacional de Aduana y coordinaciones con los almacenistas.

Kuehne Nagel cuenta con una gran reputación a nivel Internacional, lo cual le permite tener el siguiente ranking mundial.¹³

- *Transporte marítimo:*
 - Número 1 agente de fletes marítimos a nivel mundial.
 - Sostenido año tras año un crecimiento de dos dígitos en el transporte de mercancías.
 - Asociaciones sólidas con una amplia gama de empresas de transporte marítimo.
- *Transporte Aéreo:*
 - Número 2 transportista de carga aérea mundial.
 - Líder en conceptos innovadores de gestión de carga.
 - Global Cargo 2000 Fase 2 en certificación.
- *Contract Logistics y logística integradas:*
 - Top 3 contrato de proveedor global de logística
 - Una red mundial de instalaciones de almacenamiento y distribución
 - Número 1 mundialmente como proveedor de servicios logísticos del plomo
- *Road & Rail Logistics:*
 - Europea Top 6 como proveedor de transporte terrestre, incluyendo las capacidades de los servicios de entrega específicos e individuales
 - Las asociaciones estrechas con las mejores en su clase, los transportistas.

¹³ Sitio web de Kuehne Nagel, visitada el 30 de Abril 2012, a las 15:30 hrs. : <http://www.kn-portal.com> .

VII. Capítulo 2 “Definición de los métodos de investigación.

2. Metodología

La investigación reposa sobre un trabajo de campo, de metodología mixta con aproximación al fenómeno de estudio, efectuado en el marco de un informe de práctica ampliado para la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso, entre Enero 2012 y Septiembre 2012, y está compuesto de:

2.1 Observación Participante:

El objetivo fundamental de la observación participante es la indagación en un terreno de análisis, para observar todos los procesos o una interacción determinada. Las principales ventajas de este método consisten en que los sujetos pueden vivir la realidad de los procesos observados, participando en el mismo entorno del objeto de estudio, y así poder comprender los mecanismos internos¹⁴.

No existe un tiempo mínimo de aplicación para este método. En este caso, se procedió a realizar una observación participativa en dos organizaciones determinadas. Estas empresas fueron observadas durante los meses de Enero a Marzo 2012, en ese periodo los observantes se introdujeron en el terreno de estudio bajo el pretexto de una práctica profesional.

¹⁴ Guasch, O. 1997, Observación Participante. Madrid, CIS: Centro de Investigación Sociológica.

La observadora Carolina Trujillo interactuó en la empresa Wenco, donde pudo observar y desarrollar principalmente las siguientes funciones y procesos;

- Realización y mejora de procedimientos de la distribución física en las rutas¹⁵, Cross Docking¹⁶ desde la orden de compra del cliente hasta que los productos terminados son entregados y recibidos en conformidad.
- Revisión y análisis de documentación comercial; la observadora recibía diariamente documentos desde los proveedores y clientes para así revisarlos, analizarlos, entre otros son facturas comerciales, notas de pedido, órdenes de compra, y luego llevar a cabo el siguiente procedimiento que es la preparación de la carga ya sea nacional o internacional.
- Luego de que la carga ha sido recepcionada por el cliente a completa conformidad, con la documentación timbrada de vuelta en las oficinas de Wenco S.A y luego de una revisión por parte de la alumna, era ingresada en la planilla de cuentas corrientes de la empresa para su posterior entrega en contabilidad. Si existía la ausencia de algún documento o no era enviado por parte del cliente o proveedor, era necesario gestionar el envío con la otra empresa.
- Despacho de transporte terrestre nacional e internacional¹⁷, ya sea realizar su *cubicación*¹⁸, y en el caso del transporte internacional, efectuar Guía de despacho (ver ilustración 16) donde se indica la dirección del cliente, rut, fecha, códigos y cantidad de productos enviados, número de sello para ser revisado en la Aduana,

¹⁵ Envío de pedidos entregados directamente al cliente.

¹⁶ Flete cobrado por el cliente por distribución de los productos al utilizar su centro de distribución.

¹⁷ Transporte internacional con productos a Brasil principalmente.

¹⁸ Cubicación: Cálculo de los espacios dentro de un transporte con o sin contenedor para subir la carga.

donde se comprueba que el camión no fue abierto en el trayecto, patente, peso neto¹⁹, peso bruto²⁰ y la cantidad de pallets utilizados, posteriormente ir a terreno a sellar el camión como certificación de la carga, es decir que lo que pidió el cliente es lo que se envía.

¹⁹ Peso Neto: Peso del total de productos enviados, sin su empaque y embalaje.

²⁰ Peso Bruto: Peso del total de productos enviados, más su empaque y los pallet utilizados.



Wenco S.A.
GIRO: FABRICACION DE PRODUCTOS PLASTICOS,
EXPORTACION E IMPORTACION

CASA MATRIZ:
AV. AMERICO VESPUCCIO NORTE 1125
FONO: (56-2) 6208500 - FAX: (56-2) 7400707
CASILLA 329 - CORREO CENTRAL
COMUNA DE HUECHURABA - SANTIAGO - CHILE
Página web: www.wenco.cl
e-mail: plasticos@wenco.cl
servicio al cliente e-mail: reclamos@wenco.cl

SUCURSALES:
- CALLE INTERIOR EL GUANACO 4814 - HUECHURABA - SANTIAGO
- PARCELA N° 20 CAMINO INTERIOR EL GUANACO
HUECHURABA - SANTIAGO
- SIMON BOLIVAR SITIOS 21 Y 37
LOTEO LOS LIBERTADORES S/N° - COLINA - SANTIAGO
- AV. AMERICO VESPUCCIO NORTE 1085 - HUECHURABA - SANTIAGO
- LAGUNA SUR 9800 - PUDAHUEL - SANTIAGO

R.U.T.: 92.147.000 - 2

GUIA DE DESPACHO

N° 456588

S.I.I. - SANTIAGO PONIENTE
FECHA VIGENCIA EMISION HASTA 31.Diciembre.2012

SEÑORES:
SODIMAC COLOMBIA S.A.
CARRETA 68-D # 80-70
BOGOTA - COLOMBIA

VENTA
 TERMINACION TERCEROS
 REPARACION TERCEROS
 DEVOLUCION A PROVEEDOR
 TRASLADO
 OTRA

02-02-2011 HCO 73

R.U.T. CLIENTE 907-5	NOTA DE VENTA	N° VENDEDOR	N° PEDIDO
PATENTE VEHICULO	CONDICION DE PAGO		ORDEN COMPRA
N° ARTICULO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO
0161102	BAUL 100L VER/BLA	384	
0114262	BAUL 100L GRIS/NEG	384	
0122013	BAUL 100L ROS/BLA	384	
			Continuar: MSCV 935264-7
			Peso Neto: 3,936, 16 kg
			Peso Bruto: 4,156, 16 kg
			Sello: 363485
			16 Paquetes

TRANSPORTISTA: CARLOS RODRIGUEZ	RECIBIDO POR:
PATENTE VEHICULO: KV0309 - JE9480	NOMBRE:
R.U.T. CHOFER: V 096356-1	R.U.T.:
DESPACHADO POR:	FIRMA:
NOMBRE: ZILANNO ESPINOZA	FECHA Y HORA RECEPCION:
FECHA:	TIMBRE:
HORA:	

Nombre: _____ R.U.T.: _____

Fecha: _____ Recinto: _____ Firma: _____

El acuse de recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4° y la letra c) del Art. 5° de la Ley 19.983, acredita que la entrega de mercaderías a terceros es responsabilidad propia del remitente.

CUADRUPPLICADO: COBRO EJECUTIVO - CEDIBLE CON SU FACTURA

Ilustración 18: Guía de despacho manual, para enviar productos a Colombia.

Durante ese mismo periodo la observadora Tiare Espinoza, pudo dar cuenta en la empresa Kuehne Nagel, mediante el desarrollo diario de las actividades, que el objetivo principal del departamento de Importación, es que los trabajadores manejen documentación marítima de importación de Freight Forwarder de manera sobresaliente, así como también puedan trabajar de forma eficiente con los sistemas fundamentales de la empresa, el sistema operativo CIEL y el sistema ACON, con el cual se realiza el cierre contable de la organización, a la vez trabajar bajo presión y en equipo.

Durante el periodo de práctica profesional, la alumna desarrolló y observó dentro de la empresa los siguientes procesos y funciones:

- Creación de carpeta física para embarques Prepaid (conteniendo copias de documentos que se entregaran al cliente como, Bill of Lading hijo (HB/L), nota de crédito, aviso de naviera o co-loader, además de file cover import, Master Bill of Lading (MB/L), Etc)
- Crear por medio del sistema CIEL entrega de documentos para el cliente, corregir BL, enviar aviso a Costumer Services para que informe al interesado que se encuentran documentos para retiro, por ultimo entrega a caja de Kuehne Nagel, donde el cliente deberá cancelar por el servicio prestado para poder retirar documentación.
- Corrección y canje de HB/L's cuando corresponda, por ejemplo ante variaciones de fecha de llegada, modificación del puerto de descarga, transbordo de la mercancía, etc.

- Comunicación con agente en puerto, para corrección de HB/L's en zona primaria.
- Confirmación de arribo de naves, mediante la planificación naviera para finalizar el proceso del embarque en sistema operativo CIEL.
- Envío de aviso de desconsolidación a Customer Services a través de sistema operativo CIEL, para que informen al cliente acerca de la fecha, hora y depósito donde se realizará la apertura del contenedor.
- Envío de MB/L mas HB/L a representante de Kuehne Nagel en puerto para presentación de apertura de contenedor (valija a puerto), además de envío directo de documentos a clientes con cargas Pre-paid (valija interna).
- Ingreso al sistema ACON de las diferentes facturas del embarque, de flete, de desconsolidación, MB/L, etc.
- Cierre Contable del embarque en sistema ACON determinando las ganancias o pérdidas que este arrojo.
- Archivo de carpetas de los diferentes embarques realizados, cerradas y registrados en sistema Iron Mountain, para su ingreso a bodega.

La información fue recopilada mediante la toma de notas, la cual consiste en anotar eventos y comportamientos observados en las organizaciones, deseando adquirir la mayor cantidad de información posible.

2.2 Entrevista en profundidad a expertos:

El segundo método aplicado en esta investigación fue la entrevista en profundidad. Esta consiste en el encuentro de dos personas (entrevistador y entrevistado), el primero somete a una consulta del segundo.

El principal objetivo de este método es recoger datos y someterlos a ciertos indicadores que permitan verificar o no la hipótesis o por el contrario provocar una nueva. Dentro de las ventajas de esta técnica se encuentra el hecho de poder analizar el sentido y discurso que los actores entregan a lo que se investiga. Además, permite realizar un análisis de un problema preciso, así como también utilizar la reconstitución de un proceso, experiencia o evento pasado. Cabe destacar que las entrevistas no buscan ser representativas, siendo lo importante la construcción de un cuerpo de entrevistas coherente a lo que se analiza²¹.

Para conocer las experiencias y los diferentes puntos de vista de los distintos actores relacionados con el objeto de estudio, se decidió entrevistar a cuatro funcionarios especialistas de la empresa Wenco y Kuehne Nagel, dos de cada empresa. Además se procedió a entrevista a un experto en gestión de transporte. Cabe destacar que se decidió entrevistar a dos trabajadores que contaran con una experiencia mínima de 18 meses en ambas empresas. En relación a la búsqueda de los entrevistados, ésta se llevó a cabo mediante la observación participante durante el período de práctica profesional

A continuación se presenta la guía de entrevista. La entrevista es de carácter temático-semi-estructurada, la cual cuenta con cuatro preguntas ordenadas de manera temporal-

²¹ Guasch, O, 1997, Observación Participante. Madrid, CIS: Centro de Investigación Sociológica.

cronológico (busca armar un discurso que retracte la trayectoria y presente pistas del escenario futuro).

2.2.1 Datos de la entrevista

- Wenco S.A

Objetivos de la entrevista	Preguntas
Conocer el perfil sociológico. El contexto social en el cual se enmarca la persona entrevistada, sus orígenes y sus círculos de contactos.	<i>¿Qué hacía usted antes de comenzar a trabajar en Wenco? ¿Cuáles fueron las circunstancias que lo condujeron a donde está ahora?</i>
Analizar su trayectoria para construir su perfil como trabajador. Cómo se fue construyendo el entrevistado en el puesto de trabajo.	<i>Según su perspectiva ¿Cómo ha sido su desarrollo en la organización/empresa?</i>
Vinculaciones que ha tenido con los demás departamentos. Si es que tuvo relación con el de comercio exterior desde el principio o a lo largo de su trayectoria.	<i>Describame cómo se desarrolla el departamento de comercio exterior en Wenco. Con quiénes se contactan, cuáles son las debilidades que usted observa.</i>
Proyectos futuros para el departamento de comercio exterior de la empresa: identificar la percepción actual y proyecciones simbólicas o de significación para nuestra investigación.	<i>¿Cómo proyecta el futuro del departamento de comercio exterior?</i>

Ilustración 19: Resumen entrevista trabajadores Wenco.

La entrevista a los trabajadores de Kuehne Nagel al igual que en el caso de Wenco, las dos primeras serán de índole general para conocer su perfil sociológico y laboral, y así nos puedan general pistas para desarrollar nuestro trabajo de investigación, a través de su experiencia y trayectoria. Cabe destacar que las dos últimas preguntas sufrirán modificaciones, ya que abarcarán información netamente sobre los servicios que ofrece la empresa, las cuales se detallarán a continuación:

- Kuehne Nagel

Objetivos de las preguntas	Preguntas
Para conocer el perfil sociológico. El contexto social en el cual se enmarca la persona entrevistada, sus orígenes y sus círculos de contactos.	<i>¿Cuáles han sido sus experiencias en el ámbito del comercio exterior a lo largo de su trayectoria profesional?</i>
Dar a conocer a través de su experiencia cual es la manera óptima como debería trabajar el departamento de comercio exterior en una empresa de cualquier índole.	<i>¿Cómo cree usted que debería desarrollar las labores un departamento de comercio exterior para que funcione de manera óptima?</i>
Determinar si el entrevistado posee experiencia acerca del Outsourcing (subcontratación) en los servicios que ofrece un Freight Forwarder.	<i>¿Cuál es su opinión acerca de la tercerización de servicios en el comercio exterior? Por ejemplo contratar los servicios de un agente de carga.</i>
Conocer el punto de vista del experto acerca de la proyección en el largo plazo de la subcontratación, si esta aumentaría o disminuiría con el tiempo.	<i>¿Cómo visualiza el futuro de los departamentos de comercio exterior, seguirán funcionando por sí mismos, o aumentará la subcontratación de servicios logísticos integrales?</i>

Ilustración 20: Resumen entrevista Trabajadores Kuehne Nagel

2.3 Análisis Comparativo:

Consiste en el estudio de objetos que pertenecen a la misma categoría, pero distan en algunos aspectos. Su principal objetivo es encontrar las diferencias entre lo que se va a estudiar, los motivos de estas variaciones en distintos ámbitos y gracias a esto dar a conocer los contrastes y originalidades de los dos casos de estudio.²²

En este informe se analizaron los flujos de procesos que realizan las dos empresas, determinado las cuatro variables más relevantes para cada una, mencionándolas como fases siendo estas; el surgimiento de una necesidad, valoración de las propuestas, negociación de tarifas y por último documentación de la importación.

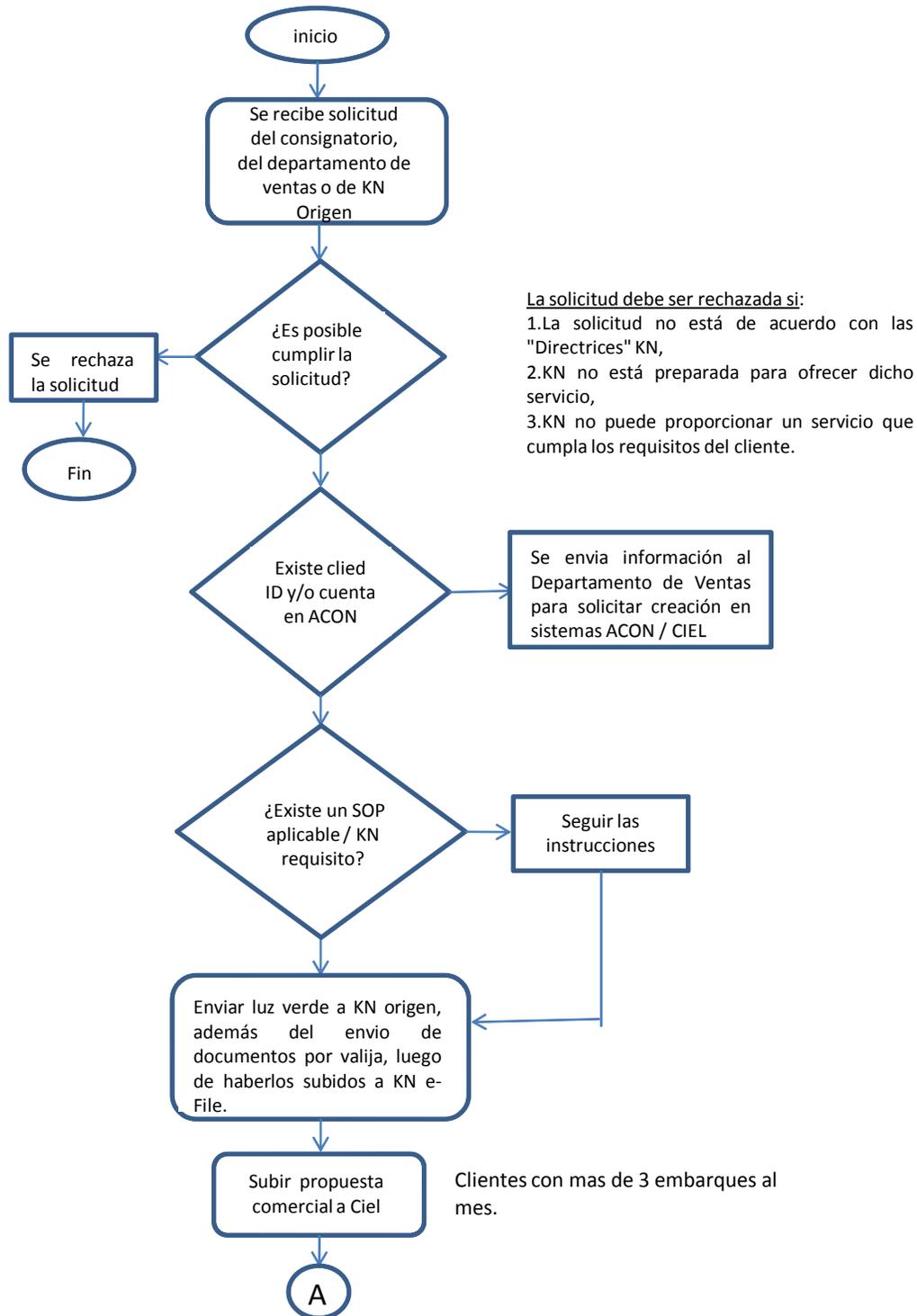
VIII. Capítulo 3. “ Aplicación de los métodos de investigación”

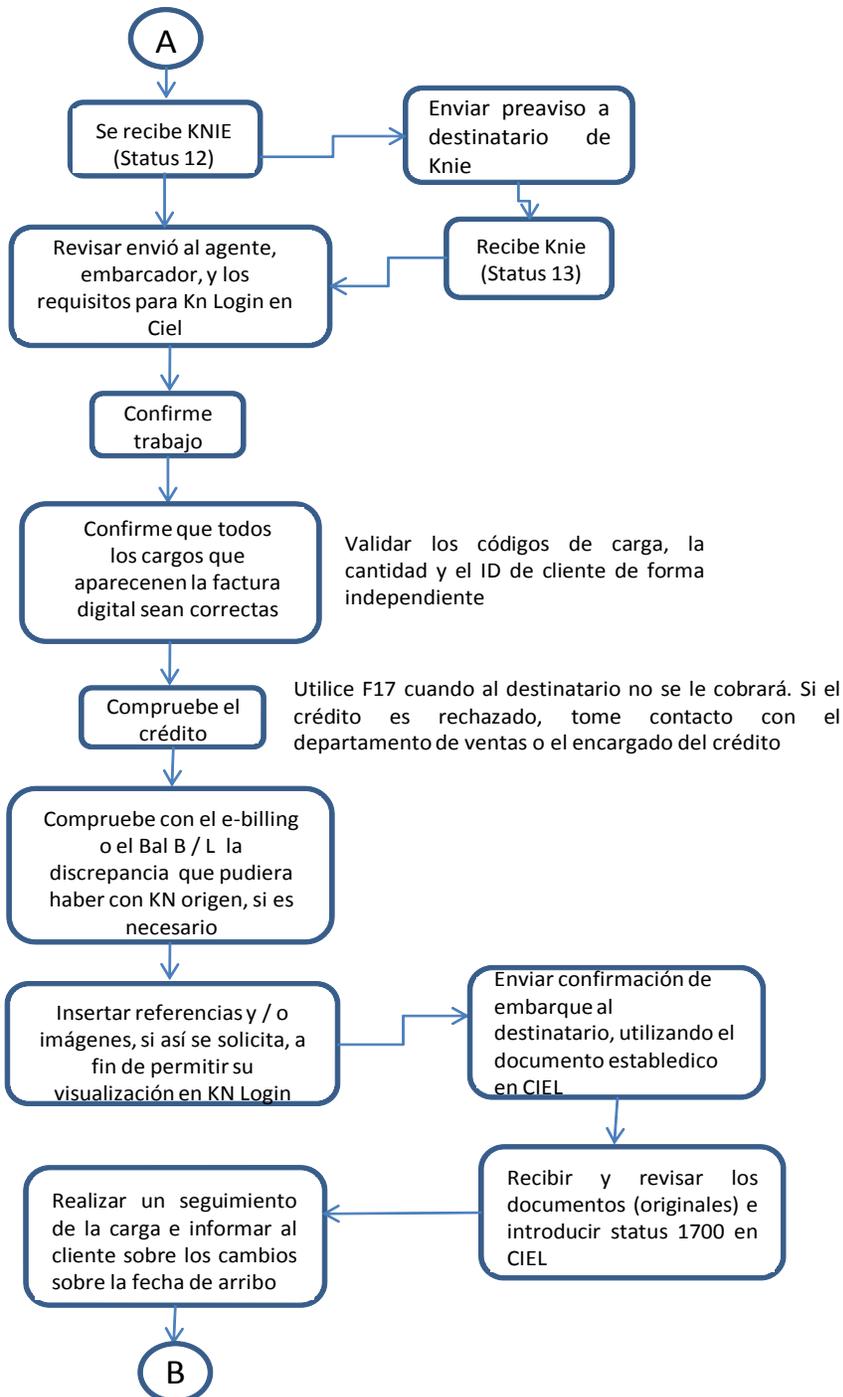
3. Análisis de los procesos en la cadena de logística

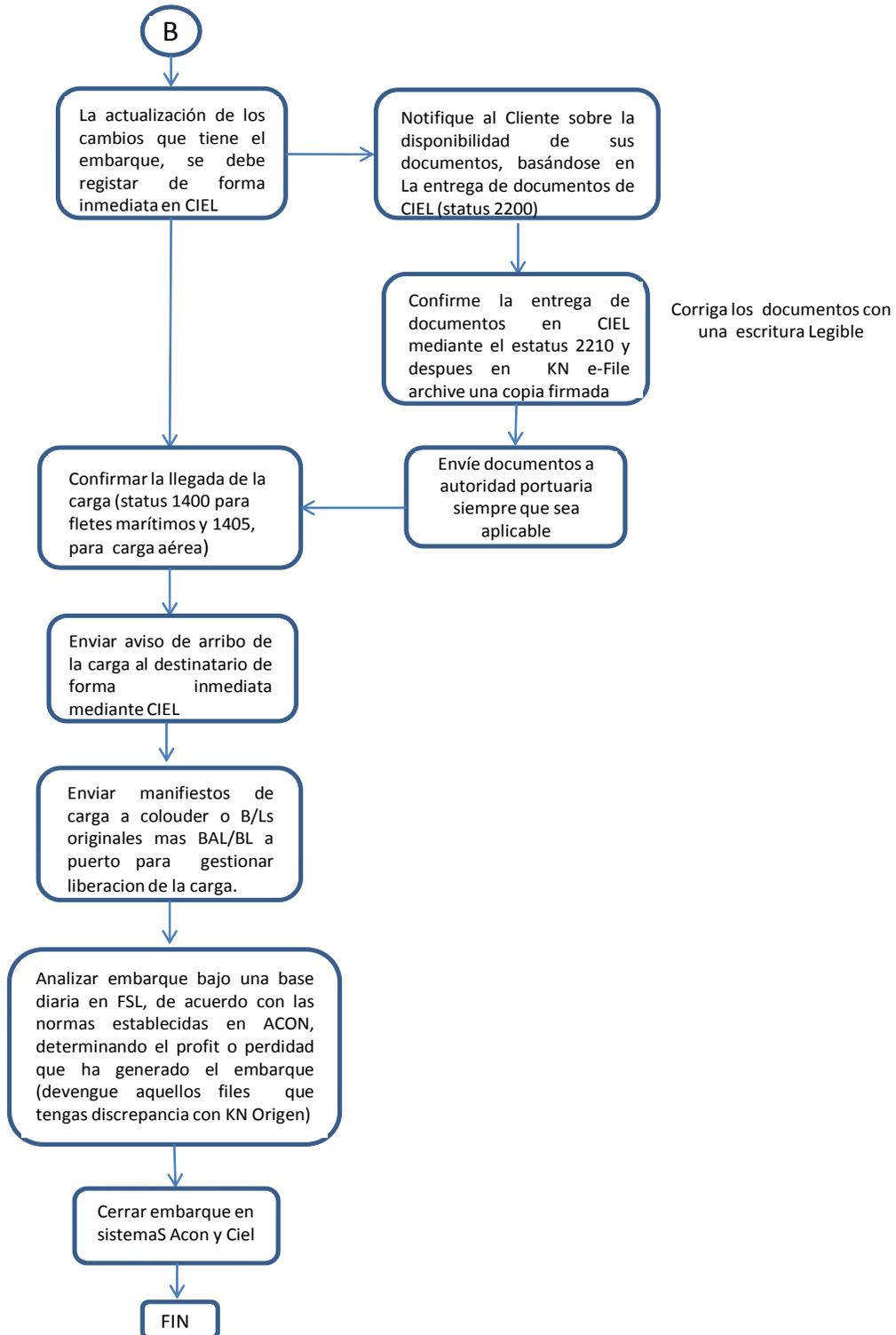
Se procedió a analizar los flujos de la cadena logística de las dos empresas estudiadas con el fin de comparar diferentes variables que influyen en el desarrollo operativo de las importaciones. Las variables analizadas tienen referencia a las etapas principales del proceso de importación. Estas son las variables observadas: necesidad o requerimiento, análisis de presupuesto, negociación de la tarifa y documentación y compra. A continuación, se presentan los dos flujos de los procesos de importación de la empresa Kuehne + Nagel y Wenco.

²² Lijphart, A., 1971, Comparative Politics and the Comparative Method. *American Political Science Review*, vol. 65, no. 3, p. 683.

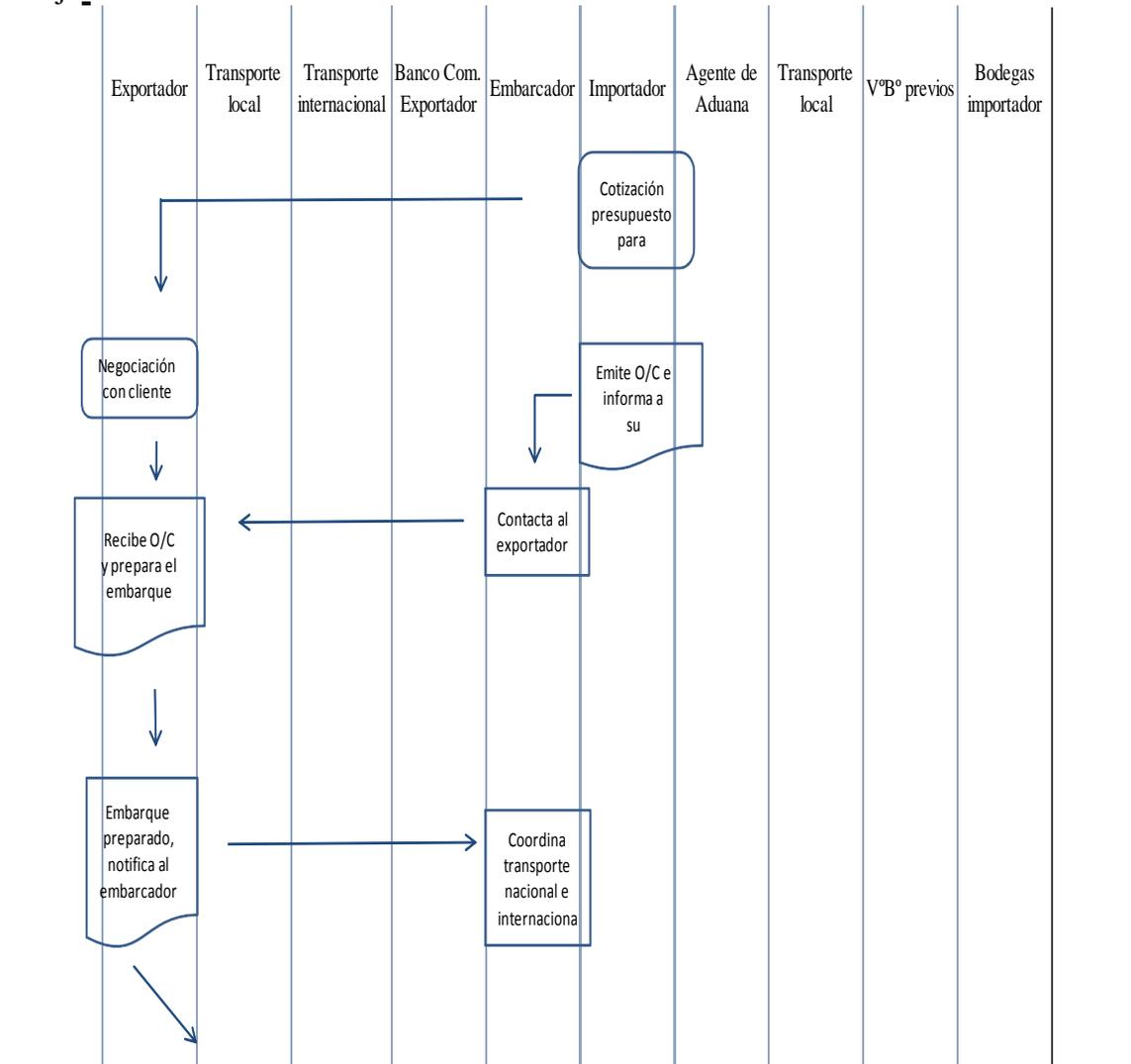
3.1 Flujo Kuehne Nagel

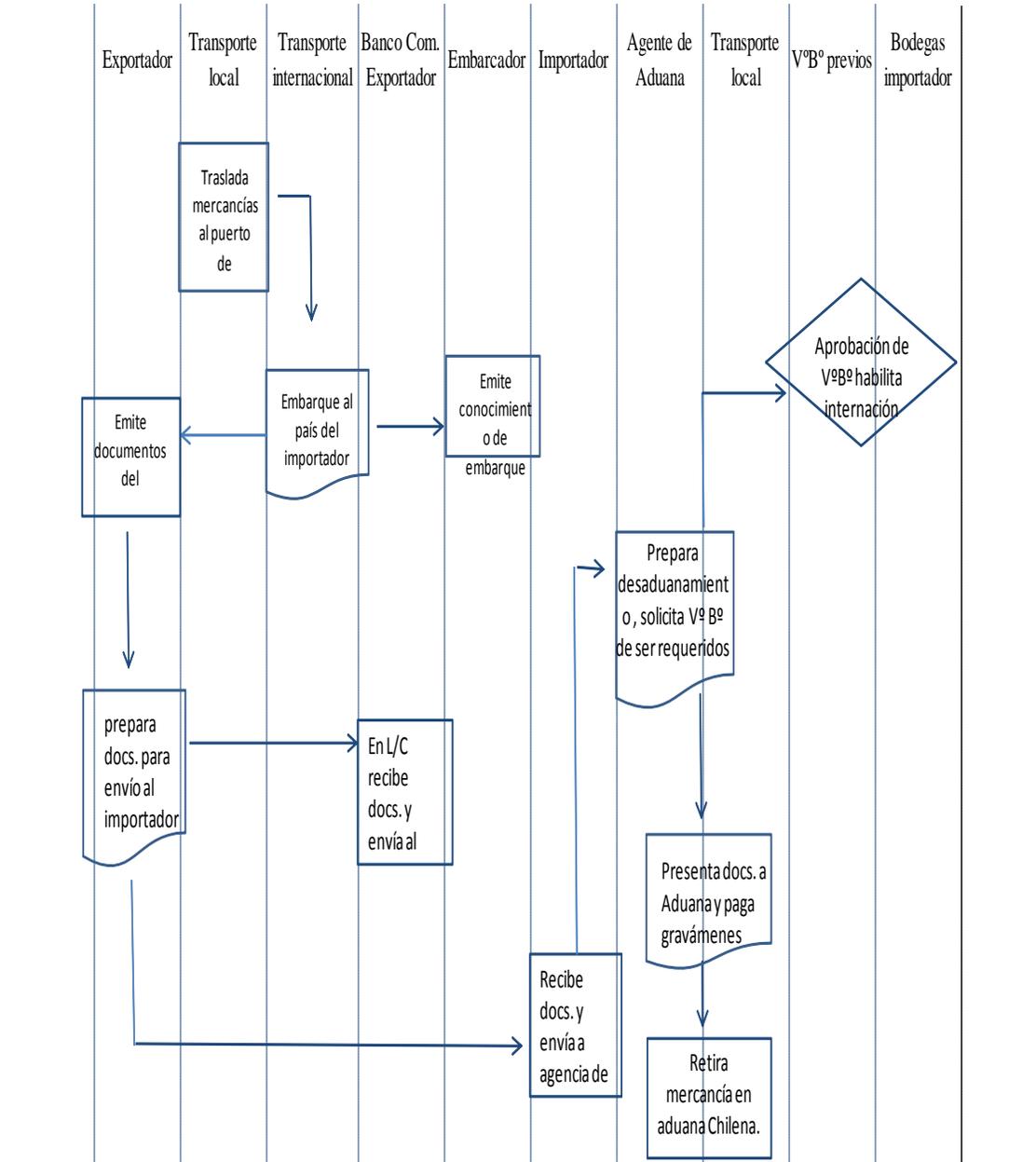


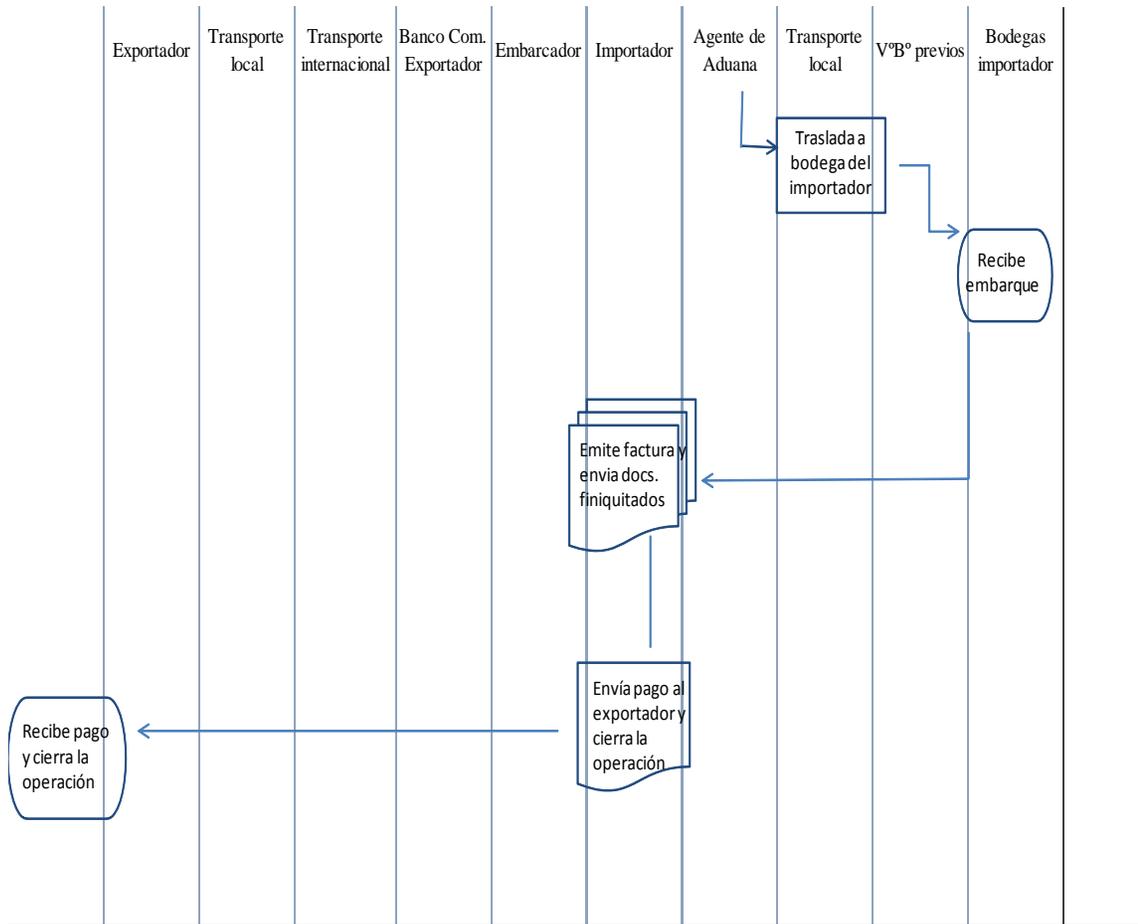




3.2. Flujo_Wenco







A continuación, se mostraran los resultados de la comparación de los flujos en ambas empresas, tomando en cuenta los 4 puntos críticos de cada una de ellas.

En primer lugar se analizará la fase N° 1, que hace mención al surgimiento de una necesidad por parte de ambas empresas. En el caso de Wenco una determinada área recurre al departamento de comercio exterior con una orden de compra autorizada por la gerencia, la cual indica los insumos a importar para que este departamento se encargue de buscar proveedores de servicios logísticos que puedan cumplir con su necesidad.

Kuhne Nagel a su vez recibe un requerimiento de las empresas como Wenco que necesitan de sus servicios de importación de mercaderías indicándole los requisitos del embarque y luego de analizarlos, se le envía una cotización al cliente

1º Fase “ Surgimiento de una necesidad”					
	Variable	Individuos involucrados	Duración aprox. Del proceso ²³	Horas hombre ²⁴	
Wenco	Búsqueda de proveedores de servicios logísticos	Jefe comercio exterior	1 hora	\$3,750	
Kuehne Nagel	Búsqueda del cliente	Vendedor asistente de ventas	1 hora	\$14,167	

Tabla 1: 1º Fase “Surgimiento de una necesidad”

En la primera fase se observa que la empresa Kuehne Nagel invierte una mayor cantidad de dinero, ya que utiliza mayores recursos en la búsqueda de clientes que requiera de sus servicios, para demostrar y convencer que son la mejor alternativa. Muy distinto es el caso de Wenco, quien requiere de un menor gasto de dinero y esfuerzo por parte de sus trabajadores, ya que generalmente son las organizaciones prestadoras de servicios logísticos quienes los contactan en primera instancia.

²³ Tiempo estimado según lo apreciado por las alumnas en el método observación participante.

²⁴ Corresponde a la duración de la actividad y a su vez está vinculada con la disponibilidad de los recursos requeridos para la ejecución de la misma. Luis José Amendola “Estrategias y Tácticas en la dirección y gestión de proyectos”. Pág. 58-2006. (Sueldos aproximados dentro de los parámetros entregados por los involucrados en el periodo de observación participante).

Fórmula para determinar horas hombre: $((\text{Sueldo líquido} \div 30) \div \text{horas diarias trabajadas}) \times \text{individuos involucrados en las fases}$.

La segunda fase se refiere a la valoración de las propuestas de presupuesto. Kuehne Nagel prepara las tarifas referentes a los servicios que posiblemente podrían prestar según los requerimientos de sus clientes, mientras que Wenco analiza la mejor alternativa a convenir de la cotización que realizó acerca de los costos a cobrar por parte de sus proveedores, agentes de carga o transportistas.

2º Fase “Valoración de las propuestas”

	Variable	Individuos involucrados	Duración aprox. Del proceso	Horas hombre
Wenco	Análisis de cotización y presupuesto	Sub gerente de comercio exterior Jefe del departamento	1,5 horas	\$18,333
Kuehne Nagel	Envío de tarifas por el embarque al cliente	Jefe de ventas Vendedor	1 hora	\$18,333

Tabla 2: 2º Fase “Valoración de las propuestas”

En la tabla anterior, se puede apreciar que si bien el proceso de envío y análisis de presupuesto por parte de las organizaciones difieren en su duración, el costo total de las horas hombre es el mismo ya que la empresa Kuehne Nagel posee sueldos más altos para el área encargada de el acontecimiento en cuestión, otorgando bonos y otros tipos de gratificaciones a sus trabajadores por cada cliente que contrate servicios con este Freight Forwarder.

Luego de analizar todas las cotizaciones de presupuesto enviadas por las diferentes compañías que podrían prestar el servicio de agente de carga, Wenco negociará la tarifa con el embarcador final, en este caso Kuehne Nagel. Ambas compañías negocian el precio concluyente para los determinados embarques y servicios en general que le prestara este operador logístico.

3º Fase “Negociación de tarifa”				
	Variable	Individuos involucrados	Duración aprox. Del proceso	Horas hombre
Wenco	Negociación del servicio y presupuesto	Sub gerente	2 horas	\$5,417
Kuehne Nagel	Negociación para definir costo final del servicio	Vendedor	2 horas	\$4,167

Tabla 3: 3º Fase “Negociación de tarifa”

En esta 3º Fase se aprecia que el tiempo aproximado del proceso es el mismo para ambas organizaciones, sin embargo el rango del profesional en Wenco difiere con el de la empresa Kuehne Nagel, ya que en el primer caso la toma de decisión es mayor porque implica el costo total que tendrá la importación de la mercancía, viéndose esto reflejado en las horas hombre.

Una vez firmado el contrato entre el operador logístico y el cliente Wenco, el siguiente paso a realizar es comenzar el proceso documental y operacional que debe efectuar Kuehne Nagel, para poder llevar a cabo la importación de forma adecuada. Esto implica

el recibo de documentos enviados desde Kuehne Nagel Origen²⁵ entregados por el exportador, además de corrección y canje de BL, así como también la facturación a Wenco por el concepto de importación del embarque. Una vez realizado esto se procede a hacer la entrega de documentos para que el cliente pueda entregarlos a su agente de aduana.

La agencia de aduana Moya, presenta los documentos para el desaduanamiento y nacionalización de la mercadería en aduana para su posterior retiro y envió a las bodegas de Wenco. Esta empresa al recibir la mercadería y darle el visto bueno emite facturas y envía documentos finiquitados para el pago al embarcador y el exportador, cerrándose así el proceso de importación.

4º Fase "Documentación de importación"					
	Variable	Individuos involucrados		Duración aprox. Del proceso	Horas hombre
Wenco	Proceso documental de importación	Jefe departamento Asistente	de	24 horas	\$11,667
Kuehne Nagel	Importación de la mercancía	Costumer service Operativa Documental		1 hora	\$11,667

Tabla 4: 4º Fase: "Documentación de Importación"

En esta 4º Fase se aprecia que la empresa Kuehne Nagel se toma un tiempo menor para realizar todo lo referido al proceso de documentación de la importación, sin

²⁵ KN Origen: Corresponde a la Oficina de Kuehne Nagel donde se origina una exportación de mercadería que tenga como destino KN Chile.

embargo el costo de las horas hombre es el mismo para ambas organizaciones siendo que Wenco se demora un tiempo mayor pero posee sueldos más bajos que la otra empresa en cuestión, teniendo en consideración que Kuehne Nagel tiene profesionales expertos en esta materia.

Luego de analizar los cuatros puntos críticos dentro del flujo cada organización, se puede mencionar que ambas empresas coinciden en el costo por hora hombre en tres de las cuatro fases descritas, debido a que la compañía Kuehne Nagel tarda un tiempo menor que Wenco en realizar los procesos relacionados con la importación, sin embargo esta ultima posee sueldos más bajos con respecto a la primera empresa en cuestión. Esto sucede porque el departamento de Comercio Exterior es más pequeño y sus profesionales no son tan expertos en el tema como en el caso de los trabajadores de Kuehne Nagel. Esto se profundizará en el próximo capítulo, donde se darán a conocer las entrevistas realizadas a los principales involucrados en la relación que existe entre estas dos empresas.

La fase analizada donde existe discrepancia en el costo por hora hombre entre Kuehne Nagel y Wenco es aquella que se refiere al surgimiento de una necesidad, ya que Kuehne Nagel debe gastar una mayor cantidad de recursos y tiempo para poder captar clientes que deseen escogerlos como Freight Forwarder por sobre la competencia, a su diferencia Wenco que es la compañía demandante por lo que solo analizar las propuestas y determinar la compañía que se ajuste de mejor manera a sus necesidades.

IX. Capítulo 3: “ Perspectivas de los departamentos de comercio exterior V/S los Freight Forwarder

En el presente capítulo se expondrán las teorías de distintos autores referentes a la tercerización y sus ejemplos en Chile, sus antecedentes y proyecciones futuras, tanto para los Freight Forwarder, como para los departamentos de comercio exterior en las empresas. Además de esto, para conocer las experiencias y puntos de vista respectivos de los profesionales involucrados en la relación comercial entre Kuhne Nagel y Wenco referente al tema tratado en este informe, se les realizaron entrevistas donde se analiza su trayectoria profesional, cómo funcionan las distintas áreas de trabajo en las empresas aludidas, la proyección a largo plazo de estas mismas y sus respectivos puntos de vista acerca de la tercerización de los servicios, en el caso de los funcionarios de Kuhne Nagel.

3.1 Análisis del perfil profesional de los trabajadores de las empresas Wenco – Kuehne Nagel.

A continuación se entregaran unas pistas acerca de las diferentes características que deberían presentar los diferentes perfiles de los profesionales que realizan una función directa en los departamentos internos de comercio exterior, tanto en empresas comerciales como dedicadas al rubro del transporte logístico internacional como es el caso de los freight forwarder.

“El departamento de Comercio Exterior debe disponer de una real autonomía y de grandes poderes de iniciativa, que postulen su inserción en la organización en un nivel próximo de la dirección general; por las mismas razones de eficacia y de rapidez debe, está en situación de contar con la ayuda, por prioridad, de las direcciones vecinas (técnica o financiera) o de los servicios funcionales interiores (estudios, presupuestos, etc), y tener habilidad en recurrir a las agencias o especialistas de fuera, nacionales o extranjeros”. Colman Zambrana Ramírez en su trabajo titulado Administración del Comercio Internacional (1995).

Según lo mencionado en la entrevista al subgerente del departamento de Administración y comercio exterior de la empresa Wenco, se visualiza una relación con lo expuesto por Colman Zambrana, ya que este funcionario sostuvo que el desarrollo de su perfil profesional ha sido muy complejo de evaluar. Este se encuentra a cargo de diversas áreas de negocio de la empresa y por esta razón no ha podido focalizarse solo en la expansión del departamento de Comercio exterior. A través de su trayectoria en Wenco ha ido adquiriendo nuevos desafíos ya que se han ido creando nuevas funciones dentro de la empresa, como por ejemplo la subgerencia de administración que se encuentra bajo su mando. Esto mencionando que el proceso de importación y exportación debe realizarse de manera eficaz y rápida, lo que en Wenco no se logra debido a todos los permisos y documentos que se deben adquirir internamente en las áreas involucradas (los llamados clientes internos), según señala el jefe de departamento de la empresa, provocando que

para las operaciones de mayor volumen se recurra a los especialistas en el movimiento de carga internacional.

Un experto en esta índole es la empresa Kuehne Nagel, que a su vez es el principal embarcador de la empresa Wenco. Esta organización, posee trabajadores que cuentan con una amplia experiencia en el ámbito del comercio exterior. Sobre esta materia habló la costumer services que tiene asignada entre sus tareas, el flujo de mercadería de la compañía Wenco, la cual mencionó que ha trabajado desde el año 2000 en el rubro de los Freight Forwarder, desempeñándose tanto en el área de exportaciones como de importaciones, dentro de las 3 embarcadoras en la que ha estado presente. Sus labores han sido principalmente aquellas relacionadas con los departamentos de exhibiciones, vinos, carga general, tomar seguro, cotizar, facturar, etc. Además indicó que el hecho de trabajar en un Freight Forwarder implica siempre un contacto directo no tan solo con las compañías navieras y aéreas sino también los clientes.

3.2 Descripción del funcionamiento operacional dentro de los departamentos en ambas empresas.

Luego de dar a conocer las características profesionales que tienen y deberían tener los funcionarios de las empresas investigadas, se procederá a indagar en la actividad cotidiana que poseen los departamentos de comercio exterior en estas compañías.

Los entrevistados coincidieron en que los ejecutivos de comercio exterior deben ser profesionales altamente capacitados, que sean capaces de desarrollar diferentes

habilidades y funciones dentro de la organizaciones tales como, facturación, conocimiento de los términos de compra y venta en el comercio internacional (Incoterm), seguros, medios de transporte, etc.

Un aspecto que no mencionaron los trabajadores consultados fue el conocimiento y respeto que se debe tener hacia otras naciones, cuando se trabaja en el comercio exterior. Mencionado por Guillermo Blanco Labandera (2008) en su participación en el trabajo titulado “El Departamento de Comercio Internacional en la PYME”, donde se refiere a que una empresa que quiera triunfar en el comercio internacional debe ser sensible a las diferentes culturas. Además señaló que *el departamento de comercio exterior pertenece al menos a dos mundos diferentes y posiblemente a muchos más. Por lo cual el funcionario de este departamento debe hablar el idioma de otros países, tener conocimiento sobre distintas culturas y respeto a los diferentes clientes.*

Si bien, la encargada de las operaciones documentales de la empresa Kuehne Nagel habló a grandes rasgos de esto, planteó principalmente que *el trabajo en equipo es una política fundamental dentro de la organización, el cual se debe poner en práctica todos los días, esto nos permite para cumplir con los objetivos planteados y realizar las tareas cotidianas de forma más eficiente y eficaz.* Así como también, *los funcionarios dedicados a esta materia deben contar con un dominio de más de una lengua extranjera, ya que esto permite aumentar la competitividad del ejecutivo.*

Cabe señalar que los trabajos en la materia mencionan que no solamente el inglés es fundamental para el comercio internacional, sino otras lenguas como el chino mandarín.

Sobre esto, se refiere Salvador Mercado (2000) en su trabajo titulado: “Comercio internacional: Mercadotecnia Internacional, importación-exportación”, planteando que *es necesario contar con un idioma de negocios como es el inglés, sin embargo no se debe dejar de tomar en cuenta a aquel tigre asiático como es China, que está obteniendo una fuerte presencia global en los mercados.*

3.3 Posibles escenarios futuros de los procesos de importación en las organizaciones

Se procede a indagar y dar a conocer las proyecciones futuras de las organizaciones y de sus respectivos departamentos dedicados al proceso de importación, comparándolos con diversas bibliografías de expertos.

Según la tercera edición del informe del banco mundial titulado “Vincularse para competir”, Chile es el país más eficiente de Latinoamérica en lo que respecta a materia de logística, además terminó en el puesto 39 a nivel mundial en esta evaluación. Este informe compara a más de 150 países en este ámbito, lo que significó un incremento de diez puestos en relación a lo registrado en el mismo estudio del año 2010, desplazando a otros países de la región como por ejemplo, Brasil que bajó del lugar 41 al 45.

Este aumento se debe a diversas reformas impulsadas por el país, lo que logró una mejora en su desempeño. Según Neil Taylor, presidente de la asociación logística de Chile (ALOG) *“Los puertos, conectividad vial, centros de almacenaje y distribución, medios de transporte, son ejemplos donde ha habido fuertes inversiones que han permitido potenciar a Chile como líder logístico en la región”* Se ha calculado que todo el proceso previo puede demorar hasta 21 días. Aduanas, con el Sistema integrado de

Comercio Exterior (SICEX) espera bajar a 11 días, gracias a la digitalización de los procesos”.

El sub gerente de Administración y Comercio Exterior de Wenco hace referencia a lo anterior mencionando que; *“estos avances en el sistema logístico en Chile beneficia a toda organización que desee realizar un proceso tanto de importación como exportación, ya que por el lado de las empresas como Wenco, hay mucho más tiempo para realizar trámites junto a la agencia de aduanas, ya que es todo más expedito, se pueden realizar los pagos por internet, lo que antes se debía hacer solo por caja, también se pueden emitir certificados on-line, por ejemplo para tramitar en certificado del Servicio Nacional de Salud, antes tardaba de 1 a 5 días, por lo que ahora es solo un par de horas.”*

Por el lado de los Freight Forwarder, con la reducción en la espera de algunos procesos con este sistema SICEX, tienen más oportunidades de ofrecer sus servicios en un tiempo más eficiente, y así reflejándose directamente en la reducción de costos para sus clientes. Como podemos darnos cuenta, el país está incrementando los beneficios en ayuda del comercio exterior, es por esto que la Customer Services de la empresa Kuehne Nagel opina que, *“hoy en día hay muchas facilidades para las organizaciones que quieran traspasar las fronteras nacionales, lo que provoca a su vez que exista una mayor competitividad en el rubro de los Freight Forwarder, es por esto que es necesario estar reinventándose, ofreciendo nuevos servicios, menores costos, lo que puede generar que*

a un futuro no muy lejano que las empresas más pequeñas de este rubro vayan desapareciendo y quedando las más reconocidas, aquellas que sepan aprovechar mejor los recursos y oportunidades que se les brindan.”

La operativa documental de esta misma organización, reafirma lo anteriormente mencionado. Sin embargo esta piensa que, *“a futuro cada embarcador se especializará y podrá ejercer a su vez como agente de aduanas, demostrando ser una empresa más completa ante los clientes, que logre minimizar los costos, ofreciendo un mejor servicio y de calidad, de tal modo que ya no será necesario subcontratar más de dos agentes (Freight Forwarder y agente de aduanas) para un mismo proceso de importación”*.

Fernando Rey presidente de Uniocean Shipping²⁶, en la radio “Hablemos de Logística” entrega pequeñas pistas de lo que especula será el porvenir de los Freight Forwarder globalmente, mencionando que; *“Se puede apreciar que el futuro para estos, es que las compañías van a utilizar cada vez más agentes de carga. Porque es más fácil, les pueden brindar una atención más personalizada y además pueden asistirlos con el seguimiento en la web de una forma muchísimo más customizado para lo que el cliente necesita.”* Finalmente señala que; *“Los agentes de carga fueron los primeros que trabajaron con la logística. Son los administradores de la cadena logística. Toman la*

²⁶ Empresa Argentina Freight Forwarder; que coordina transporte internacional marítimo en contenedores o cargas sueltas con transporte aéreo más un servicio local de depósito fiscal, almacenaje, estampillado de mercadería y entrega de esta en depósito, además es un despachante de aduana.

carga y se encargan de llevarla a destino. El productor se dedica a su producto. Y puede hacer algo muy bueno, pero si no llega a donde tiene que llegar, no sirve.”

X. Conclusión

La subcontratación de servicios es una herramienta muy utilizada en nuestros días, ya que es una buena alternativa para reducir costos, y permite la concentración en el core business de la empresa (actividad principal de la organización), ayudando a mejorar la calidad del servicio, en contraste con los riesgos que se pueden presentar al subcontratar los servicios de un tercero especializado como un Freight Forwarder, por ejemplo no alcanzar los objetivos esperados, además de una pérdida en el control y seguimiento del proceso, generándose una dependencia con el proveedor.

Con respecto a lo anterior y respondiendo a la pregunta expuesta al principio de este informe; *¿Cuál es el método de gestión logística más adecuado para que Wenco pueda importar sus mercaderías?*, se pudo determinar mediante la utilización e indagación de métodos de investigación, sumado a la realización de entrevistas a los funcionarios vinculados directamente con el proceso de importación de materias primas entre Wenco y Kuehne Nagel con un análisis bibliográfico, que no existe un método único para poder realizar el proceso de importación dentro de una organización. Este proceso dependerá de muchos factores como son: el tipo de carga (si es crítica para el funcionamiento de la empresa); volúmenes de importación; el conocimiento y la capacidad de trabajo de sus funcionarios; la falta de conocimiento de la legislación nacional; entre otros. Esto se debe a la premisa que no todas las empresas son iguales unas con otras. Se encuentran las grandes compañías que exportan e importan grandes volúmenes de mercadería. Estas suelen tener un contrato fijo con navieras o embarcadoras para satisfacer sus demandas,

además poseen un personal calificado y experiencia en el rubro. De la misma forma, utilizan su propio agente de aduanas que realiza todo el proceso documental. Igualmente existen las pequeñas empresas que muchas veces no cuentan con trabajadores especializados y con el conocimiento necesario en el comercio exterior, que deben externalizar el proceso completo ya que no son capaces de adquirir dicha responsabilidad.

A pesar de que se visualiza que no hay un determinado patrón a seguir al momento de enfrentarse con un proceso de importación, se percibe que si existe una tendencia entre las empresas a delegar ciertas funciones del proceso de importación. Es decir, contar con personal dedicado a la supervisión de los procesos relacionados con el comercio exterior, contratar los servicios de un Freight Forwarder así como también contar con los servicios de su agente de aduana.

En tal configuración, sería pertinente en un próximo estudio responder a la siguiente interrogante ¿Es posible que los Freight Forwarder puedan agregar a sus actuales funciones la de despachador de aduana²⁷ y con esto cubrir todos los eslabones de la cadena logística?

²⁷ Se entiende por despachadores de Aduana a los Agentes de Aduana y a los consignantes y consignatarios con licencia para despachar. **DL 743/74 Art. 1º.** Servicio nacional de aduanas. http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070705/pags/20070705155648.html

XI. Bibliografía

1. Rojas, J, (2010), “*El plan de viabilidad: Guía práctica para su elaboración y negociación*”, Barcelona, Profit editorial. Disponible en:
http://books.google.cl/books?id=PaJVC_iFZzEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false, fecha de visita: 10 de Abril de 2012.
2. Stephen, R, (2000), “*Administración*”, México, 6a edición, Pearson educación.
3. Koontz, H / Wehrich, H, (2004), “*Administración, una perspectiva global*”, México, 12a edición, McGraw-Hill.
4. White, R. / James, B. (2000): “*Manual del Outsourcing: Guía completa de externalización de actividades empresariales para ganar competitividad*” Barcelona; Ediciones Gestión 2000.
5. Handfield, R, 2006, “*Managing Conflict of Interest Issues in Purchasing*” The Journal of Supply Chain Management, vol. 32, n° 8.
6. Fórneas, J, (2009), “*Outsourcing: Saque el máximo provecho a sus proveedores*”, España, Netbiblo. Disponible en:
<http://books.google.cl/books?id=d7rLNUweTZwC&printsec=frontcover&dq=Outsourcing:+Saque+el+m%C3%A1ximo+provecho+a+sus+proveedores&hl=es&sa=X&ei=wcCeUMCcGYmO8wSlmoGgBQ&ved=0CDQQ6AEwAA>, visitada el 20 de Abril de 2012.

7. Antún, J, (2004), “*Logística Internacional*”, México, Instituto de Ingeniería UNAM. Disponible en:
<http://books.google.cl/books?id=elcZdlk3qlkC&printsec=frontcover&dq=Juan+Pablo+Antun+Callaba,+Log%C3%ADstica+Internacional&hl=es&sa=X&ei=ZcGeUMTrBJG89QSo1YGgDg&ved=0CDgQ6wEwAA>, visitada el 10 de Mayo de 2012.
8. Guasch, O. (1997), “*Observación Participante*”. Madrid, CIS: Centro de Investigación Sociológica.
9. Lijphart, A., 1971, “*Comparative Politics and the Comparative Method*”. *American Political Science Review*, vol. 65, no. 3, p. 683.
10. Zambrana, C, (1995), “*Administración del Comercio Internacional*”, Costa Rica, 1a Edición, Universidad Estatal a Distancia.
11. Blanco, G, (2008), “*El Departamento de Comercio Internacional en la PYME*”, España, Editorial Imprenta Gamma. Disponible en:
12. <http://books.google.cl/books?id=HH8xTeXsXAC&printsec=frontcover&dq=El+D+epartamento+de+Comercio+Internacional+en+la+PYME&hl=es&sa=X&ei=scmeUJ-RG4ze8ATkioDgBg&ved=0CDAQ6wEwAA#v=onepage&q&f=false>. Visitada el 15 de Agosto de 2012.
13. Mercado, S, (2000), “*Comercio internacional: Mercadotecnia Internacional, importación-exportación*”, México, 4a edición, Editorial Limusa.
14. Orellana, F, / Peñaloza, P, (2012), Miércoles 18 de julio de 2012 | 05:00, “*Chile lidera ranking de eficiencia logística a nivel latinoamericano*”, “Innovación y

emprendimiento”. Disponible en: http://m.df.cl/chile-lidera-ranking-de-eficiencia-logistica-a-nivel-latinoamericano/prontus_df/2012-07-17/215453.html, visitada el 2 de Octubre de 2012.

15. Rey, F, (2008), “*Los Freight forwarders: eslabones indispensables del comercio internacional*”, Argentina, Abril 2008.

Disponible en <http://www.webpicking.com/reportaje/uniocean.htm>, visitada el 15 de Octubre 2012.

- Referencias Web

1. <http://www.Wenco.cl>
2. <http://www.wenco.com.ar/>
3. <http://www.kn-portal.com/>
4. http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/edic/base/port/inicio.html
5. <http://rc.prochile.gob.cl/>
6. <http://www.bancomundial.org/>
7. <http://www.df.cl/>
8. <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>
9. <http://www.cmilogistic.cl/>

XII. Anexos

1. ¿Cómo funcionan los Freight Forwarder en Chile?²⁸

Son empresas que prestan servicios integrales de transporte y logística. Legalmente en Chile son conocidos por este nombre, pero en la práctica son denominados embarcadores o agentes de carga. En el país se han convertido en un punto fundamental en el tema del movimiento de mercancías tanto de importación como exportación.

Estas empresas están enfocadas en lo que respecta al transporte, ofertas del mercado, precios, calidad de servicios, modelos y métodos de envío, marcos regulatorios y documentación requerida. Son especializados tanto en nuestro país como en los diferentes destinos.

En resumen un Freight Forwarder puede ofrecer servicios logísticos integrales que incluyan desde el transporte de los bienes, en cualquiera de las modalidades, hasta almacenamiento, embarque, desembarque, distribución y asesoramiento.

Es una opción súper válida e imprescindible para las empresas con menos experiencia que desean importar o exportar productos y que no cuentan con los conocimientos necesarios ni los medios para asumir de forma íntegra, por sí mismos, un proceso de esta magnitud.

²⁸ Sitio Web Transporte Internacional CM LTDA. www.cmilogistic.cl, visitada el día 15 Septiembre 2012, 19:00 hrs.

Para el Servicio Nacional de Aduanas, entidad encargada legalmente de las operaciones de estas empresas; agente de Carga es la persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que por cuenta del consignante o consignatario de la mercancía y contra el pago de una remuneración, gestiona las operaciones de carga o descarga en el embarque o desembarque internacional de la misma.²⁹

Por su parte distingue como Transitario o Freight Forwarder a la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que sin ser porteador efectivo en los términos previstos en el artículo 975 N° 2, del Código de Comercio, ha celebrado un contrato de transporte de mercancías por el pago de un flete, subcontratando servicios de transporte marítimo, aéreo o terrestre, emitiendo conocimientos de embarque, guías aéreas y cartas de porte, hijos o nietos, según el caso, por la carga transportada a su nombre.

Los agentes de carga pueden realizar sus respectivas operaciones y servicios en las áreas portuarias, aeroportuarias, avanzadas aduaneras, en los recintos de depósito aduanero y dentro de la zona primaria aduanera de cualquier aduana del país.

1. Operaciones y servicios autorizados según la ley chilena los Transitarios o Freight Forwarder están facultados para:
 - Apertura y Modificaciones de Conocimientos de Embarque.
 - Emisión y Modificación de Guías Aéreas o Cartas de Porte.
 - Emisión de Documentos de Transporte.

²⁹ Fuente página web Servicio Nacional de Aduana Chile www.aduana.cl, visitada el 27 de Octubre, 21:00 hrs.

- Consolidación o Desconsolidación de Contenedores, Paletas u otros Embalajes.
- Operaciones y Tramitaciones de Transbordos directos en zona primaria de aduana.
- Realizar presentaciones relacionadas con sus operaciones ante la Aduana.

La regulación local indica que los Agentes de Carga podrán efectuar todas las operaciones necesarias para la gestión de la carga o descarga de la mercancía, en los procesos del embarque o desembarque de los envíos internacionales, por cuenta de terceros.

2. Informe del Banco Mundial sobre la competitividad en el comercio internacional

El Banco Mundial en su tercera edición del informe llamado “Vincularse para competir”, deja en evidencia el poco uso de nuevas tecnologías en el desempeño logístico a nivel latinoamericano, aunque sin embargo resultó ser el más eficiente en esta materia. Este informe compara la situación de más de 150 naciones en la materia. En lo que respecta al resto de los países evaluados, Singapur lideró el mejor desempeño de la tabla, seguido de Hong Kong y Finlandia. Chile se ubicó en el puesto 39 de la evaluación a nivel mundial, lo que significó un incremento de diez puestos en relación a lo registrado en la encuesta de 2010, desplazando a otros países de la región como Brasil que bajó del lugar 41 al 45, México (47) o Colombia (64). Cabe destacar que para la clasificación, se hicieron más de seis mil evaluaciones a casi mil transportistas internacionales, que clasificaron a los ocho países extranjeros con los que su empresa

opera de manera más frecuente, en seis temas específicos: (1) eficiencia del proceso de despacho de organismos de frontera, como aduana; (2) calidad de la infraestructura para el comercio exterior y el transporte (puertos, ferrocarriles, carreteras, tecnología de la información); (3) facilidad para concertar embarques a precios competitivos; (4) competencia y calidad de los servicios de logística; (5) capacidad para rastrear envíos y (6) frecuencia con la que los embarques llegan al destinatario en el plazo acordado.

Para el economista senior del departamento de Comercio Internacional del Banco Mundial, Jean-François Arvis, el crecimiento de Chile se debió al aumento de la percepción de la calidad de la infraestructura para logística y transporte y el funcionamiento de Aduanas. Son precisamente estos dos puntos los fuertes del país en el ranking.

“Puertos, conectividad vial, centros de almacenaje y distribución, medios de transporte, son ejemplos donde ha habido fuertes inversiones que han permitido potenciar a Chile como líder logístico en la región”, explica Neil Taylor, presidente de la Asociación Logística de Chile (ALOG Chile). Agrega que, por otro lado, Aduanas ha ido facilitando los procesos de comercio exterior, “pero aún tiene mucho que implementar, por ejemplo, en la digitalización de sus trámites para eliminar el papeleo físico que demora y sube los costos. Un gran paso se dará el 2013 cuando comience a operar el Sicex (Sistema Integrado de Comercio Exterior) que significará el inicio de un gran avance en la facilitación del comercio exterior”, dice.

Uso de tecnología

La incorporación de tecnología en el proceso y la gran competencia y atomización del área de transporte están dentro de las principales debilidades del sistema chileno. De hecho, Chile queda en el puesto 54 en la capacidad para que los embarques lleguen en el plazo previsto. La lejanía de países importantes aumenta las posibilidades de inconvenientes en el camino, explica Taylor. “Se ha calculado que todo el proceso previo puede demorar hasta 21 días. Aduanas, con el Sicex, espera bajar a 11 días, gracias a la digitalización de los procesos”, dice.

Para Juan Pablo Fuentes, director del Instituto de Logística y Transporte de Chile, el problema es que “cuando nos miramos con países logísticamente desarrollados como EEUU o los de Europa, nos damos cuenta que hay una brecha importante en tecnología”. De hecho, el director de Ingeniería Logística y Transporte de la U. Andrés Bello, Juan Pedro Sepúlveda, acota que si bien las empresas sí invierten en tecnología, no están analizando los datos de los mismos con el fin de mejorar el servicio, saber cuáles son las rutas más óptimas o en qué puerto es mejor cargar. Escenario que también influye en la calidad del servicio.

“Hay un exceso de demanda, por lo que la preocupación de la calidad va disminuyendo”, indica.

Resolución Exenta N° 2750

Normas para el registro, autorización, operaciones que pueden realizar, responsabilidades y jurisdicción disciplinaria de los Agente de Carga y los Agentes Freight Forwarder o Transitarios.

Vistos

Los artículos 24, inciso segundo y 202 de la Ordenanza de Aduanas.

La Resolución N° 4706 de 15.09.98, del Director Nacional de Aduanas, que regula el sistema de registro, fiscalización y aplicación de la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional y, asimismo, establece las obligaciones y facultades de los agentes de carga, transitarios y operadores de transporte multimodal.

La Resolución N° 2603, de fecha 19 de Julio del año 2002, referida al monto de garantías y sus respectivos tramos, que deben rendir ante el Servicio de Aduanas dichos agentes.

Considerando

Que, conforme a las normas legales y reglamentarias citadas, tanto los agentes de carga, transitarios y operadores de transporte multimodal, así como las personas que los representan, estarán sujetos a la potestad de la aduana.

Que, asimismo, corresponde al Director Nacional de Aduanas reglamentar las obligaciones y facultades de estas personas en el ámbito de su competencia, las cuales, junto a sus socios, representantes y empleados quedarán sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas, en los mismos términos previstos en el artículo 202 de la Ordenanza de Aduanas.

Que, mediante la Resolución N° 4706 citada, se establecieron las obligaciones y facultades de los operadores mencionados, siendo necesario sustituir esta normativa, a efectos de actualizarla y adecuarla a los nuevos requerimientos de facilitación y control en el ejercicio de sus funciones, así como a las exigencias de seguridad en el comercio internacional.

Que, además, es necesario efectuar una fiscalización efectiva e integral de los diversos agentes que intervienen en el transporte y movilización de las mercancías, fijando las garantías y demás requisitos necesarios para autorizar sus operaciones ante las aduanas del país.

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1041 del Código de Comercio, para desempeñarse como Operador Multimodal en Chile, será necesario estar inscrito en el Registro de Operadores Multimodales, de acuerdo al reglamento que se dicte al efecto. Atendido que dicho reglamento no ha sido dictado a esta fecha, la presente Resolución sólo se referirá a los agentes de carga y transitarios.

Teniendo presente:

Lo dispuesto en los artículos N°s 24 inciso segundo y 202 de la Ordenanza de Aduanas, así como en el artículo 4 , números 8 y 17 del D.F.L. N° 329/79, Ley Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas, dicto la siguiente:

Resolución:

I.- DERÓGASE la Resolución N° 4706, de fecha 15.09.1998.-

II.- ESTABLÉCENSE las siguientes normas para el registro, fiscalización y aplicación de la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas, respecto de la actividad de los Agentes de Carga y Transitarios.

1. Agentes de carga y transitarios

Los Agentes de Carga y Transitarios a que se refiere el inciso 2 del artículo 24 de la Ordenanza de Aduanas, se registrarán por las normas que se establecen en la presente resolución y aquellas que resulten aplicables según la operación de que se trate, en todas las actuaciones que realicen y que se encuentren sujetas a la fiscalización y/o control del Servicio Nacional de Aduanas.

Los Agentes de Carga y Transitarios sólo podrán actuar previa inscripción en el Registro de Operadores de Transporte del Servicio Nacional de Aduanas. Además, deberán contar con la correspondiente garantía vigente, rendida de acuerdo al artículo 24, inciso 1 de la Ordenanza de Aduanas y no haber sido cancelados o encontrarse suspendidos de conformidad al artículo 202 del mismo texto legal.

2. Definiciones

Para los efectos de la presente resolución se considerarán las siguientes definiciones:

Agente de Carga, es la persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que por cuenta del consignante o consignatario de la mercancía y contra el pago de una remuneración, gestiona las operaciones de carga o descarga en el embarque o desembarque internacional de la misma.

Transitario o freight forwarder, es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que sin ser porteador efectivo en los términos previstos en el artículo 975 N° 2, del Código de Comercio, ha celebrado un contrato de transporte de mercancías por el pago de un flete, subcontractando servicios de transporte marítimo, aéreo o terrestre, emitiendo conocimientos de embarque, guías aéreas y cartas de porte, hijos o nietos, según el caso, por la carga transportada a su nombre.

3. Registro de agentes de carga y transitarios

3.1 **ESTABLÉCESE** el Registro de Agentes de Carga y Transitarios en el Servicio Nacional de Aduanas y las normas que regulan sus obligaciones y facultades, desde el punto de vista del ejercicio de la potestad aduanera.

3.2 Los Agentes de Carga y Transitarios deberán acreditarse ante el Servicio Nacional de Aduanas a través del Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales de la Subdirección de Fiscalización. Estos postulantes, una vez acompañados los antecedentes y habiéndose verificado el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos,

serán autorizados mediante Resolución de Autorización y Registro del Director Nacional de Aduanas e incorporados al registro que estará a cargo del citado Departamento.

3.3 La nómina de Agentes de Carga y Transitarios autorizados ante el Servicio Nacional de Aduanas, con indicación de las personas autorizadas para efectuar sus respectivas tramitaciones y el plazo de vencimiento hasta el cual se encuentran habilitados, estará publicada en la página Web del Servicio Nacional de Aduanas, para efectos de su consulta por los interesados.

4. Procedimiento general

4.1 Para solicitar la autorización y registro, se debe presentar una solicitud formal en tal sentido ante la Dirección Nacional (Subdirección de Fiscalización), acompañada de los antecedentes indicados en el numeral siguiente, según correspondan.

4.2 La solicitud de inscripción en el registro será revisada por el Departamento de Agentes Especiales de la Subdirección de Fiscalización, dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la fecha de recepción de la totalidad de los antecedentes requeridos, al término del cual se comunicará al solicitante el resultado de su solicitud, informándole además, en el caso de que cumpla con todos los requisitos para ser autorizada su inscripción en el registro nacional, el monto de la garantía que debe rendir para que sea emitida la Resolución de inscripción y registro respectiva.

4.3 Una vez que dicha garantía haya sido presentada y rendida a conformidad ante el Servicio, se dictará la Resolución respectiva por el Director Nacional de Aduanas, dentro de los 10 días hábiles siguientes, autorizando dicha inscripción y registro y el consecuente inicio de operaciones por el interesado.

4.4 La solicitud de inscripción será rechazada cuando el solicitante no cumpla con alguno de los requisitos establecidos en la Ordenanza de Aduanas, en esta resolución o por otros motivos fundados cuando exista una causal que haga aconsejable su denegación.

5. Requisitos y antecedentes

5.1 Para solicitar su registro y autorización para operar ante el Servicio Nacional de Aduanas, se deberán presentar los antecedentes y cumplir los requisitos que se indican:

5.1.1 Personas Jurídicas:

- a) Copia autorizada de la escritura de constitución de la persona jurídica y modificaciones, de sus respectivos extractos debidamente inscritos y de sus publicaciones en el Diario Oficial.
- b) Certificado de vigencia de la persona jurídica, emitido por el Conservador de Bienes Raíces y Comercio respectivo.

c) Personería del Gerente General o Representante Legal. Se debe acreditar personería suficiente para actuar en juicio activa y pasivamente y, además, para obligar y representar a la empresa en sus gestiones ante el Servicio de Aduanas.

d) Fotocopia de la Patente Municipal vigente, legalizada ante Notario.

e) Acreditación de la o las personas autorizadas para suscribir presentaciones, aperturas de Conocimientos de Embarque, Guías Aéreas o documentos similares, efectuar tramitaciones ante la aduana, suscribir solicitudes de modificación o aclaración de esas presentaciones y documentos, mediante poder notarial otorgado por el representante legal en el que conste nombre, RUT y firma de los autorizados.

En el caso de empresas recién constituidas, fotocopia de la Solicitud de Iniciación de Actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, legalizada ante Notario.

Domicilio de la o las oficinas de atención al público de la agencia o su representación en Chile.

Certificado de Antecedentes para Fines Especiales del representante o representantes legales, socios, directores y administradores, según corresponda. Tratándose de sociedades anónimas abiertas, no será necesario presentar certificado respecto de los accionistas.

5.1.2 Personas Naturales:

a) Domicilio de la o las oficinas de atención al público de la agencia.

- b) Certificado de antecedentes para fines especiales.
- c) Fotocopia Patente Municipal al día, legalizada ante Notario.
- d) En el caso de persona natural con reciente inicio de actividades, fotocopia de la Solicitud Iniciación de Actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, legalizada ante Notario.
- e) Acreditación de la o las personas autorizadas para suscribir presentaciones, aperturas de Conocimientos de Embarque, Guías Aéreas o documentos similares, efectuar tramitaciones ante la aduana, suscribir solicitudes de modificación o aclaración de esas presentaciones y documentos, mediante poder notarial otorgado por el representante legal en el que conste nombre, RUT y firma de los autorizados.

5.1.3 Antecedentes comunes:

- a) Antecedentes económicos: Certificado de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, última declaración de renta, estado de situación actual otorgado por una institución bancaria, último balance y certificado de obligaciones de carácter comercial. Para el caso de personas jurídicas, se deberán acompañar los antecedentes que corresponda según su antigüedad.
- b) Declaración simple acerca de no encontrarse actualmente en situación de insolvencia y certificado de no figurar en el registro de quiebras emitido por la Superintendencia de Quiebras; respecto del solicitante y en el caso de personas jurídicas, además, de su representante o representantes legales, socios, directores y administradores. Tratándose

de sociedades anónimas abiertas, no será necesario presentar certificado respecto de los accionistas.

c) Señalar Aduana de jurisdicción según domicilio principal de la agencia.

d) Tratándose de postulantes a transitario o freight forwarder: autorización o contrato para actuar como representante en Chile de una empresa, filial o casa matriz extranjera. Deberá señalarse todas las empresas a quienes se represente. La autorización o contrato deberá acreditarse mediante poder o contrato otorgado ante las autoridades correspondientes del país de origen, visado u otorgado en el Consulado Chileno de lugar de su otorgamiento y legalizado posteriormente en Chile por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

6. Garantías

6.1 Se deberá presentar garantía ante el Servicio Nacional de Aduanas, la que consistirá en Póliza de Seguro o Boleta Bancaria, ambas vigentes por un año, de tipo global y renovable anualmente por el mismo período, por el monto que determine la Dirección Nacional de Aduanas de acuerdo al patrimonio y movimiento que se estima efectuará el Agente de Carga o Transitario. Esta garantía asegurará el pago de multas y de todo cargo que pudiere resultar en su contra, con motivo del ejercicio de su actividad ante la Aduana.

En el caso de constituir la garantía a través de una Póliza de Seguro, ésta deberá incluir expresamente la cláusula de renuncia del asegurador a su derecho de poner término al

contrato de seguro por falta de pago de las primas convenidas por el riesgo. La mencionada cláusula no será exigida en caso que se presente una Póliza de Seguros cuya prima total haya sido pagada íntegramente.

La caución podrá ser modificada posteriormente si se advierte un incremento importante en el número de operaciones que efectúe el Agente de Carga o Transitario. En todo caso, el monto de la caución citada no podrá ser inferior a 20 UTA para los Transitarios o freight forwarder o a 10 UTA para los Agentes de Carga, ni superior a 90 UTA en ambos casos, considerando para ello, el patrimonio de la empresa y la cantidad prevista de operaciones que realizará, conforme a los rangos establecidos para ello en la Resolución N° 2603, de fecha 19.07.2002.

6.2 Una vez presentada dicha garantía, quedará depositada en la Subdirección Administrativa de la Dirección Nacional de Aduanas para su custodia.

6.3 Dictada la Resolución de Autorización y Registro, el Agente de Carga o Transitario quedará habilitado para iniciar sus operaciones. Para tal efecto, el Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales de la Subdirección de Fiscalización incorporará la información correspondiente en el registro, así como en la página web del Servicio.

7. Operaciones que pueden realizar

Los Agentes de Carga y Transitarios una vez registrados ante el Servicio Nacional de Aduanas y rendida la garantía correspondiente, podrán realizar sus respectivas operaciones en las áreas portuarias, aeroportuarias, avanzadas aduaneras, en los recintos

de depósito aduanero y dentro de la zona primaria aduanera de cualquier aduana del país, con las siguientes facultades:

7.1 Transitorios o Freight Forwarder: Apertura de Conocimientos de Embarque, Guías Aéreas o documentos que hagan sus veces, pudiendo emitir los correspondientes documentos de transporte Hijos o Nietos; efectuar modificaciones a los Conocimientos de Embarque, Guías Aéreas o Cartas de Porte, emitidos por su intermedio o por sus representados, debiendo requerir, en este último caso, autorización expresa del emisor mediante fax, correo o correo electrónico, o copia modificada del documento; consolidación o desconsolidación de contenedores, paletas u otros elementos de embalaje análogos; efectuar las operaciones y tramitaciones de transbordos directos en zona primaria de aduana, de las cargas de cuyo flete a destino son responsables y, en general, realizar presentaciones relacionadas con sus operaciones ante la Aduana. Todo lo anterior deberá ser ejecutado con estricta sujeción a lo dispuesto en Compendio de Normas Aduaneras, Resolución N° 1300/2006 y demás normas legales y reglamentarias.

Tratándose de cargas en que se señale como representante en Chile a alguna persona que no esté registrada en los términos de la presente resolución, como medida excepcional y en base a la presentación que previamente se efectúe de la solicitud de registro respectivo, el Director Regional o Administrador de Aduanas podrá aceptar excepcionalmente y por única vez, la intervención del representante para la apertura de la Guía Aérea o Conocimiento de Embarque y la desconsolidación de la carga. En caso de faltar uno o más antecedentes a esa solicitud el interesado deberá completarlos

posteriormente, dentro del plazo de 15 días corridos, efectuado lo cual, tanto la solicitud como sus antecedentes agregados serán enviados por la Aduana al Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales, para su autorización y correspondiente registro.

7.2. Agentes de Carga: Efectuar todas las operaciones necesarias para la gestión de la carga o descarga de la mercancía, en los procesos del embarque o desembarque de los envíos internacionales, por cuenta de terceros.

8. Obligaciones y responsabilidades

8.1 El personal de los Agentes de Carga y Transitarios que labore en zonas primarias, deberá contar con tarjeta de identificación proporcionada por la empresa a que está vinculado, en la que conste el número de la resolución de Aduana que la autoriza.

La presentación y tramitación de la documentación aduanera señalada precedentemente, sólo se efectuará por las personas debidamente acreditadas ante el Servicio Nacional de Aduanas, conforme a lo dispuesto en los numerales 5.1.1 a 5.1.3 anteriores.

8.2 Para los efectos de lo señalado en el Numeral 5.1.3 d), será responsabilidad del Transitario o Freight Forwarder, comunicar directamente al Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales de la Subdirección de Fiscalización o por intermedio de la Aduana de jurisdicción, la o las representaciones de embarcadores extranjeros adicionales que represente y cualquier otro cambio de representatividad que se produzca.

8.3 Cualquier modificación que afecte el cumplimiento de los requisitos establecidos para registrarse como Agente de Carga o Transitario, deberá ser comunicada oportunamente al Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales de la Subdirección de Fiscalización.

La misma obligación regirá respecto de los antecedentes de acreditación de personal autorizado para actuar en representación del Agente de Carga o Transitario y los cambios posteriores de los mismos.

8.4 Los Agentes de Carga y los Transitarios o freight forwarder, deberán mantener los registros circunstanciados, en forma manual o computacional, y los archivos de las declaraciones que tramiten, de su documentación de base y, en general, de la documentación correspondiente a las operaciones aduaneras que efectúen, por el lapso de cinco años, en la forma indicada por el artículo 7 de la Ordenanza de Aduanas, a disposición del Servicio Nacional de Aduanas.

8.5 Las infracciones aduaneras que se cometieren en el ejercicio de su actividad, serán sancionadas conforme a lo dispuesto en el Libro III de la Ordenanza de Aduanas.

9. Jurisdicción disciplinaria

Las personas naturales o jurídicas acreditadas como Agentes de Carga o Transitarios, sus socios, representantes y empleados quedarán sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional de Aduanas, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 24, inciso

segundo, de la Ordenanza de Aduanas, en los mismos términos previstos en el artículo 202 de la citada Ordenanza, en lo que es pertinente a los operadores de carga.

Esta jurisdicción disciplinaria se ejercerá para sancionar los actos de incumplimiento de las obligaciones inherentes a sus cargos, sin perjuicio de la responsabilidad tributaria, civil y penal que pudiera hacerse efectiva por los hechos que configuran dicho incumplimiento. Para una mejor comprensión de esta norma legal disciplinaria, inserta en el Libro IV de la Ordenanza de Aduanas sobre los despachadores de aduana, se transcribe el texto completo del artículo 202 citado anteriormente:

Los despachadores, los apoderados especiales y los auxiliares que tengan registrados o hayan debido registrar ante la Aduana estarán sujetos a la jurisdicción disciplinaria del Director Nacional para sancionar el incumplimiento de las obligaciones inherentes a sus cargos, sin perjuicio de la responsabilidad tributaria, civil y penal que pudiere hacerse efectiva por los hechos que configuran dicho incumplimiento. Todo lo cual se entiende sin menoscabo de las facultades disciplinarias y preventivas que la ley entrega a otras autoridades u organismos.

El Director Nacional de Aduanas, en el ejercicio de su jurisdicción disciplinaria, de oficio o a petición de parte interesada, podrá aplicar las siguientes medidas:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita, dejándose constancia en el respectivo registro;
- c) Multa, con máximo de 25 Unidades Tributarias Mensuales;

- d) Suspensión del ejercicio de la función, y
- e) Cancelación de la licencia, nombramiento o permiso.

La sanción de multa es compatible con cualquiera de las demás medidas disciplinarias señaladas.

Se considerarán motivos para aplicar a un despachador, a un apoderado especial o a un auxiliar las medidas de suspensión del ejercicio de su cargo o de cancelación de su licencia, nombramiento o permiso, según sea la gravedad de los hechos en que consiste la infracción, los siguientes:

1. La negligencia o incompetencia profesional reiterada.
2. La realización de actos de cualquier naturaleza destinados a burlar los efectos de las disposiciones cuyo cumplimiento y fiscalización corresponde al Servicio Nacional de Aduanas.
3. El notable abandono de sus funciones y la delegación ilegal, en forma completa o parcial, de sus atribuciones.
4. La conducta negligente para cautelar los intereses públicos, especialmente en lo que se refiere a los resguardos que debe tomar para el pago oportuno por parte de sus mandantes de los gravámenes aduaneros.
5. El retardo culpable en los pagos que deba efectuar a la Aduana cuando haya sido provisto de fondos por su mandante.

6. El comportamiento incorrecto en sus relaciones con la aduana o con sus mandantes.
7. La comisión de cualquier falta, si ha sido sancionada en los últimos tres años con más de dos medidas disciplinarias, habiendo sido una de ellas la de multa o suspensión.
8. En general, el incumplimiento de sus deberes. El Director apreciará en conciencia la gravedad de los hechos que constituyen la infracción al cumplimiento de dichos deberes y deberá imponer la sanción por resolución.

En todo caso, serán causales de cancelación de licencia, nombramiento o permiso, las siguientes:

1. La condena por sentencia firme en los delitos de cohecho, fraude al Fisco, falsificación documentaria o cualquier otro cometido con ocasión de sus funciones, como asimismo la condena por los delitos de contrabando o fraude aduanero;
2. Haber sido objeto de medidas disciplinarias de suspensión por más de dos veces durante los últimos cinco años, siempre que la nueva infracción fuere grave;
3. El hecho de constituir una sociedad o de celebrar una convención con empresas transportadoras internacionales de mercancías, con otros sujetos del comercio marítimo, aéreo o terrestre, con instituciones bancarias o financieras, con encargados de recintos de depósito aduanero o con otras personas o empresas semejantes, si dicha sociedad o convención implica una intermediación de parte de dichas personas entre el agente y su comitente.

Se presumirá que existe tal convención por el hecho de que alguna de esas personas, sus socios o trabajadores ofrezcan a un comitente el servicio de un Agente de Aduana y éste efectúe el despacho, y

4. Cuando el Director Nacional lo estime conveniente para el interés general y así lo disponga por resolución fundada.

El Director Nacional de Aduanas, antes de resolver sobre la aplicación de una medida disciplinaria, dispondrá en la forma que estime más conveniente, los actos de procedimiento que aseguren al afectado la oportunidad de formular sus descargos y rendir las pruebas que estime necesarias para su defensa.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 203, la suspensión preventiva que se decrete como medida de buen servicio, no podrá exceder de quince días, salvo las prórrogas que concediere el Director Nacional hasta completar un plazo máximo de dos meses.

No podrá suspenderse preventivamente a un Agente de Aduana por el no pago, en lo que excede de su caución, de cargos formulados por sumas dejadas de percibir por el Fisco en relación a un despacho ya terminado.

Los despachadores, los apoderados especiales y los auxiliares que tengan registrados o hayan debido registrarse ante la Aduana, podrán apelar ante la Junta General de Aduanas de la resolución que aplique sanciones de suspensión del ejercicio de la función y de cancelación de la licencia, nombramiento o permiso, que les haya sido impuesta por el Director Nacional de Aduanas en el ejercicio de su jurisdicción disciplinaria que sobre

ellos le confiere el artículo anterior. En este recurso podrá ser parte el Servicio Nacional de Aduanas.

La apelación deberá interponerse dentro del plazo de diez días, contado desde la fecha de notificación de dicha resolución y se concederá sólo en su efecto devolutivo cuando la resolución apelada disponga la sanción de cancelación de la licencia, nombramiento o permiso.

10. Unidad encargada del registro y fiscalización

Corresponderá al Departamento de Fiscalización de Agentes Especiales, de la Subdirección de Fiscalización de la Dirección Nacional, llevar el registro a que se refiere el numeral 3 de esta Resolución, en forma centralizada y fiscalizar el correcto desempeño de los Agentes de Carga y Transitarios, ya sea directamente o a través de las unidades de Fiscalización de las Aduanas.

11. Vigencia

La presente resolución regirá a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

III. MODIFÍCASE, en lo que sea contrario a este texto, la Resolución N° 2603, de fecha 19 de Julio del año 2002, que regula en forma general la aplicación de los montos de las garantías que deben rendir los Agentes de Carga y Transitarios.

IV. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los Agentes de Carga y Transitarios, que actualmente se encuentran registrados ante la Dirección Nacional de Aduanas, dispondrán de un plazo de seis meses, contados desde la fecha de vigencia de la presente Resolución, para inscribirse y registrarse conforme a los requisitos y condiciones establecidas en el presente cuerpo normativo.

4. Documentos de Kuehne Nagel.

4.1 Propuesta Comercial.³⁰

KUEHNE+NAGEL



PROPUESTA COMERCIAL

FECHA	VALIDEZ	OFERTA NO.
06/06/2011	30/06/2011	SCL-QUDU-413218N
CLIENTE Wenco S.A Attn: Sr. Marcel Laulie C Santiago-Chile Tel. : +56 (2) 6208624 Fax.: +56 (2) 6208520 e-mail: mlaulie@wenco.cl		Kuehne + Nagel Ltda. Providencia 2331, Of 301 Santiago / Chile Tel.: +56-2-3389366 Fax: +56 2 3389303 Cel.: +56-9-6236-18-80 Ejecutivo Comercial: Quentin Dubar E-mail: quentin.dubar@kuehne-nagel.com www.kn-portal.com
PRODUCTO:	Carga general (NO IMO)	

Estimado Sr. Marcel Laulie C,

Atendiendo a sus requerimientos a continuación presentamos nuestra propuesta comercial:

ORIGEN:	Hamburg-Alemania	SERVICIO:	FCL Importación
DESTINO:	San Antonio/Valparaiso-Chile	INCOTERM:	69245 Bammental

GASTOS EN ORIGEN	
DESCRIPCIÓN	VALORES
EXW charges (Pick Up,THCO, aduana, handling, BL fee incluidos)	Eur 1080/40'std

*Courier (en caso de ser requerido) Eur 35

FLETE INTERNACIONAL	
DESCRIPCIÓN	1x40'std
Flete marítimo	Eur 1330/ctnr
Bunker	Incluido en el valor del flete
Panama Canal	Incluido en el valor del flete
ISPS	Eur 16/ctnr
Porteo	Usd 75/ctnr

GASTOS LOCALES	
DESCRIPCIÓN	VALORES AFECTOS A IVA
Apertura de Manifiesto	\$ 45.000

KN Sure (SEGURO DE CARGA)	
DESCRIPCIÓN	VALORES
Seguro de Carga Bodega a Bodega sin deducible	0,25% sobre 110% valor CFR Prima min. USD 50,00

Importante: Kuehne + Nagel está tomando a su cargo su negocio, sujeto a las "Regulaciones FIATA para servicios de expedición de Fletes" que se encuentran disponibles mediante solicitud. Los "Términos Generales" de esta Propuesta Comercial forman parte integrante de la misma.

1 de 1

³⁰ Corresponde a la Propuesta entregada por Kuehne Nagel frente a una solicitud realizada por el cliente Wenco para determinadas condiciones de carga y embarque.

4.2 Chip de Wenco³¹

KNSA

Customer Handling & Information Profile (CHIP)

Customer Name: WENCO S.A Address: Av. Americo Vespucio 1125 Huechuraba - Santiago Chile			Date: 21/07/2011 Customer CIEL#: WENCSAN01 Customs ID#: 921470002 ACON#: 9015830 Credit Limit: 10,000,000 Payment Terms: 30 dias		
Contact Name: Marcel Laulie Felipe Espinoza Dino Caroca e-mail address: marcel.laulie@wenco.cl felipe.espinoza@wenco.cl Dino.caroca@wenco.cl			KN Sales Executive: Scl-VF Name: Quentin Dubar Number: 7017		
Telephone # (56 2) 6208624 Direct # or Extention Fax#					
Import Shipments			Export Shipments		
Customs Broker	Ag. Ad. Anibal Moya		Customs Broker	Ag. Ad. Anibal Moya	
Contact	Rodrigo Soto		Contact	Rodrigo Soto	
Telephone#	3824205		Telephone#	3824205	
Fax#			Fax#		
e-mail address	rsoto@moya.cl		e-mail address	rsoto@moya.cl	
Delivery arranged by	not kn		Pick-up arranged by	no kn	
Contact			Contact		
Telephone#			Telephone#		
Fax#			Fax#		
e-mail address			e-mail address		
Instructions			Instructions		
Nacora Insurance			Nacora Insurance		
Arranged by KN	NO		Arranged by KN	NO	
Send all invoices to:	Depende de quien solicite la operación		Send all invoices to:	Depende de quien solicite la operación	
Currency to be used	eda de Origen (EUR o USD)		Currency to be used	USD	
Agreed foreign ROE			Agreed foreign ROE		
Appointed Services	Service	Trade Lane	Appointed Services	Service	Trade Lane
	SI	Asia		SE	Latam
Special Instructions					KN Login Level 1
	GASTOS LOCALES IMPORTACION				
Aéreo:	Desconsolidación de CLP 38.000 + IVA + Collect fee 2% sobre el flete con un minimo de CLP 25.000 + IVA				
Marítimo LCL:	Desconsolidación \$16.000 ton/m3 - Min \$ 45.000 + IVA				
Marítimo FCL:	Apertura de Manifiesto \$ 45.000 + IVA				
	Seguro Nacora: en caso de requerir 0,25% sobre el CIF - Min Usd 50				
	GASTOS LOCALES EXPORTACION / De acuerdo a cada Cotización				
IMPORTANTE:	** Favor considerar que en algunos embarques existirán costos adicionales a los mencionados, favor respetar cotización en esa ocasión				
	Cumpleaños Marcel Laulie / Julio 08				
	Cumpleaños Felipe Espinoza / Mayo 10				
	Cumpleaños Dino Caroca / Junio 16				

³¹ Chip de Wenco: Corresponde al documento entregado por el departamento de ventas al Customer servicios encargado de coordinar todas los embarques de dicho cliente, en el se encuentra toda la información del cliente.



4.4 Conocimiento de Embarque Madre (Master Bill of Lading MB/L)³³

See website for large version of the reverse | Ver página Web para términos y condiciones | Смотрите verso-сайт для ознакомления с условиями и положениями | 船單詳情請參閱背面 | www.msclva.com

MSC MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY S.A. 40, avenue Eugène Pittard, 1205 GENEVA, Switzerland Tel: +41 22 703 8888 Fax: +41 22 703 8787 Website: www.msclva.ch SCAC Code: MSCU		BILL OF LADING No. MSCUHE173144 NON-NEGOTIABLE COPY <small>*Part-to-Part* or *Combined Transport* (see Clause 1)</small>	
SHIPPER: KUEHNE + NAGEL (AG & CO.) KG BEIM SCHROEDERSCHEN HOF 7 21109 HAMBURG AS AGENT OF BLUE ANCHOR LINE		NO. & SEQUENCE OF ORIGINAL B/L's: 03 / THREE NO. OF RIDER PAGES: 0 CARRIER'S AGENTS ENDORSEMENTS: (Include Agent(s) at POD) SHIPPER'S LOAD, STOWAGE, COUNT AND SEAL FCL/FCL Said to contain, the carrier had no means to verify shipper's representation and the latter to be ultimately responsible for shortages established at destination in case the container is discharged with the same seal as noted on this bill of lading.	
CONSIGNEE: This B/L is not negotiable unless marked "To Order" or "To Order of..." here. KUEHNE + NAGEL LTDA. SAN CA AV. APOQUINDO 4501, PISO 14 LAS CONDES, SANTIAGO CHILE AS AGENT OF BLUE ANCHOR LINE		NOTIFY PARTIES: (No responsibility shall attach to the Carrier or to his Agent for failure to notify - see Clause 20) KUEHNE + NAGEL LTDA. SAN CA AV. APOQUINDO 4501, PISO 14 LAS CONDES, SANTIAGO CHILE AS AGENT OF BLUE ANCHOR LINE	
VESSEL & VOYAGE NO. (see Clauses 8 & 9) MSC FEDERICA 947A		PORT OF LOADING ANTWERP	
BOOKING REF. (or) SHIPPER'S REF. 459B63JOM67 200452107013		PLACE OF RECEIPT: (Combined Transport ONLY - see Clauses 1 & 5.2) XXXXXXXX PLACE OF DELIVERY: (Combined Transport ONLY - see Clauses 1 & 5.2) XXXXXXXX	
PARTICULARS FURNISHED BY THE SHIPPER - NOT CHECKED BY CARRIER - CARRIER NOT RESPONSIBLE (see Clause 14)			
Container Numbers, Seal Numbers and Marks	Description of Packages and Goods (Continued on attached Bill of Lading Rider page(s), if applicable)	Gross Cargo Weight	Measurement
FSCU4161086 SEAL: KL1791783 SHIPPER'S MARKS SAID TO CONTAIN SAID TO BE ORDER NO: K292985	1 40'DV CONTAINER TARE SAID TO CONTAIN 22 Pallet (s) PLASTIC ARTICLES HS CODE: 39239000 FREIGHT COLLECT FREIGHT CHARGES: FRT EUR 1.200,00 THC USD 75,00 CSF USD 8,00	IN KG 3900,0 2464,0	IN CBM 40,0 40,0
TOTAL:	1	2464,0	40,0
FREIGHT & CHARGES Cargo shall not be delivered unless Freight & Charges are paid (see Clause 16). FREIGHT COLLECT		RECEIVED by the Carrier in apparent good order and condition (unless otherwise stated herein) the total number or quantity of Containers or other packages or units indicated in the box entitled Carrier's Receipt for carriage subject to all the terms and conditions hereof from the Place of Receipt or Port of Loading to the Port of Discharge or Place of Delivery, whichever is applicable. IN ACCEPTING THIS BILL OF LADING THE MERCHANT EXPRESSLY ACCEPTS AND AGREES TO ALL THE TERMS AND CONDITIONS, WHETHER PRINTED, STAMPED OR OTHERWISE INCORPORATED ON THIS SIDE AND ON THE REVERSE SIDE OF THIS BILL OF LADING AND THE TERMS AND CONDITIONS OF THE CARRIER'S APPLICABLE TARIFF AS IF THEY WERE ALL SIGNED BY THE MERCHANT. If this is a negotiable (To Order / of) Bill of Lading, one original Bill of Lading, duly endorsed must be surrendered by the Merchant to the Carrier (together with outstanding Freight and charges) in exchange for the Goods or a Delivery Order. If this is a non-negotiable (straight) Bill of Lading, the Carrier shall deliver the Goods or issue a Delivery Order (after payment of outstanding Freight and charges) against the surrender of one original Bill of Lading or in accordance with the national law at the Port of Discharge or Place of Delivery whichever is applicable. IN WITNESS WHEREOF the Carrier or their Agent has signed the number of Bills of Lading stated at the top, all of this tenor and date, and wherever one original Bill of Lading has been surrendered all other Bills of Lading shall be void.	
DECLARED VALUE (only applicable if Ad Valorem Charges paid - see Clause 7.3)	CARRIER'S RECEIPT (No. of Cntrs or Pkgs rec'd by Carrier - see Clause 14.1)	SIGNED on behalf of the Carrier MSC Mediterranean Shipping Company S.A.	
PLACE AND DATE OF ISSUE BREMEN 30.06.2011	LAGM SHIPPED ON BOARD DATE 30.06.2011	MSC GERMANY GMBH As agent for MSC Mediterranean Shipping Company S.A.	

459

A 119737932

³³ Documento emitido por una empresa de transporte marítimo. Es un recibo por los bienes que es, al mismo tiempo, contrato para el transporte por mar; concede título de los bienes. Las copias firmadas constituyen prueba de titularidad. PROCHILE www.prochile.cl

4.5 Conocimiento de embarque hijo (House Bill of Lading HB/L)³⁴

Shipper MAUSER KUNSTSTOFFVERPACKUNGEN GMBH SCHILDGESSTR. 71-163 50321 BRUEHL		 Bill of Lading <small>for Combined Transport and Port to Port Shipment</small>		
Consignee WENCO S.A. AVENIDA AMERICO VERSPUICIO NORTE 1125, HUECHURABA SANTIAGO DE CHILE CHILE				
Notify Party WENCO S.A. AVENIDA AMERICO VERSPUICIO NORTE 1125, HUECHURABA SANTIAGO DE CHILE		Delivery Agent KUEHNE + NAGEL LTDA. SAN CA AV.APOQUINDO 4501,PISO 14 LAS CONDES,SANTIAGO CHILE TAX ID 79769320-0		
Combined Transport - Place of Receipt*		Pre-carriage by	Port of Loading ANTWERPEN	B/L-No.
Vessel MSC FEDERICA		Voyage No. 947A	Port of Transshipment	0020-0452-107.013
Port of Discharge VALPARAISO	Combined Transport - Place of Delivery*	Movement CY/CY	Freight Payable at DESTINATION	
Marks and Numbers FSCU4161086 SEAL KL1791783 ORDER NO: K292985	Number of Packages 1 40' GE	Description of Goods CONTAINER SAID TO CONTAIN PLASTIC ARTICLES 22 PALLETS HS CODE: 39239000 ALL MENTIONED CONTAINERS SHIPPER'S LOAD, COUNT AND SEAL FREIGHT COLLECT	Gross Weight kgs 2464,0	Measurement 40,000
TOTAL		1	2464,0	40,000
Above particulars as declared by shipper.		* If the Combined Transport Boxes are filled out, shipment will be treated as Through Combined Transport.		
OCEANFREIGHT AND CHARGES Rates, Weight and/or Measurement subject to correction		Prepaid	Collect	<small>NOTICE: The Laws and/or International Conventions applicable to Port to Port Shipments are limiting by virtue and/or by incorporation into this Bill of Lading the Carrier's liability to certain amounts per package or customary freight unit (for Carriage to or from ports in the United States to a maximum of US\$ 500.- per package or customary freight unit as per U.S. Carriage of Goods by Sea Act, 1924), unless the Merchant declares a higher cargo value below and pays the Carrier's ad valorem freight rate (see also clauses 17 A, 18.4 and 28.2. on the reverse side hereof).</small> Declared Cargo Value *** NO VALUE DECLARED *** <small>If Merchant enters a value, Carrier's per package limitation of liability shall not apply and the ad valorem rate will be charged.</small> Received for shipment in apparent good order and condition. Terms of this Bill of Lading continued on reverse side hereof. IN WITNESS WHEREOF, the carrier by its agents has signed three (3) original Bills of Lading all of this tenor and date, one of which being accomplished the others to stand void. Place and date of issue: HAMBURG 30/06/2011
Total amount due				
Date 30/06/2011 Shipped on Board Vessel: MSC FEDERICA Shipped from Port of Loading: ANTWERPEN by KUEHNE + NAGEL (AG & CO.) KG <small>As Agents for the Carrier BLUE ANCHOR LINE</small>		For and on behalf of the Carrier 	For and on behalf of the Carrier  by KUEHNE + NAGEL (AG & CO.) KG <small>As Agents for the Carrier BLUE ANCHOR LINE</small>	

CIEUAMIEL10000695102111 OF 05 10:52: 171600CFSTBALO

³⁴ Conocimiento de embarque emitido por Kuehne Nagel, en el cual se indica que este funcionara solo como agente de la carga pero no es el consignatario de la misma.

4.6 File Cover Import³⁵

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 8px;">Importante: Kuehne + Nagel está tomando a su cargo su negocio sujeto a las "REGULACIONES DE FIATA PARA SERVICIOS DE EXPEDICION DE FLETES" que se encuentran disponibles mediante la sociedad correspondiente.</p>	CONSIGNEE WENCO S.A. AV.AMÉRICO VESPUCIO NORTE 1125 SANTIAGO CHILE HUECHURABA FAB DE PROD PLASTICOS		KUEHNE+NAGEL 	
	SHIPPER MAUSER KUNSTSTOFFVERPACKKUNGEN INDUSTRIESTR. 37-43, BÄMMENTAL BÄMMENTAL, 69245, GERMANY 50258437 PURC		FILE COVER IMPORT <h1 style="text-align: center;">7020-4224-107.011</h1> SANTIAGO,CL 04/07/2011	
OCEAN VESSEL : MSC FEDERICA PORT OF LOADING : ANTWERPEN PORT OF DISCHARGE : VALPARAISO PLACE OF DELIVERY : TERMS OF DELIVERY : EXW BÄMMENTAL INSURANCE : NOT ARR'GED BY US		SENDING AGENT KUEHNE & NAGEL (AG & CO)KG BEIM SCHROEDERSCHEN HOF 7 DE-21109 HAMBURG - GERMANY FREIGHT FORWARDER 0020-0452-107.013		
VOYAGE : 947A ETS : 30/06/2011 ETA : 30/07/2011 ONCARRIAGE/ETA : MOVEMENT : CY/CY				
MARKS & NOS QTY PCS DESCRIPTION OF GOODS GRSS WT KGS CBM FSCU4161086 1 40' GE CONTAINER SAID TO CONTAIN 2464.00 40.000 SEAL KL1791783 order no: 22 pallets K292985 hs code: 39239000 ALL MENTIONED CONTAINERS				
Line Agent R.O.E.: Charges:		Terminal / Warehouse: Customs Document Number:		
OB/L-nr.: BAL B/L Number:		Haulier / Carrier: Delivery Address: Date: Time:		
Customs Clearance: Date: Cleared on: Discharged on:		Empty Return: Reference:		
Job Confirmed:		Transport Order:		Handed Over:
Remarks:		Invoiced:		
Kuehne + Nagel LTDA. Av. Apoquindo 4501 P.14, Las Condes RCH-Santiago Chile		Tel: 56-2-338.9300 Fax: 56-2-338.9302 E-Mail: info.chile1@kuehne-nagel.com Internet: www.kuehne-nagel.com		KUEHNE + NAGEL LTDA. GILDA JARA SI

CHIELSLSI 00000308572011-07-04-10.24 27.567000CFSTIFCO

³⁵ Corresponde a un documento emitido por Kuehne Nagel Origen, es la primera notificación de dicho embarque, contiene información acerca de la carga, el peso, la ETA aproximada, etc.

4.7 Notice of Shipment³⁶

ABSENDER/SHIPPER MAUSER KUNSTSTOFFVERPACKUNGEN GMBH SCHILDGESSTR. 71-163 50321 BRUEHL		KÜHNE+NAGEL			
50258437 PURC		VERSCHIFFUNGSAVIS /NOTICE OF SHIPM.			
		BEI ZUSCHRIFTEN BITTE ANGEBEN			
		POS.-NR.:		0020-0452-107.013	
		HAMBURG		05/07/2011	
EMPF. / CONSIGNEE WENCO S.A. AMERICO VESPUCIO NORTE 1125 HUECHURABA-SANTIAGO CHILE				 0020-0452-107.013	
		DELIVERY AGENT KUEHNE + NAGEL LTDA. SAN CA AV.APOQUINDO 4501,PISO 14 LAS CONDES,SANTIAGO CHILE TAX ID 79769320-0 SIEHE ANLAGE			
SCHIFFSNAME : MSC FEDERICA		REISE : 947A			
LADEHAFEN : ANTWERPEN		ETS : 30/06/2011			
LÖSCHHAFEN : VALPARAISO		ETA : 30/07/2011			
ANLIEFERORT :		MOVEMENT : CY/CY			
LIEFERBEDINGUNG : EXW BMMERTAL					
VERSICHERUNG : NICHT DURCH KN					
ZEICHEN & NRN.	ANZ. STK.	INHALT	GEWICHT KGS	CBM	
FSCU4161086	1 40' GE	CONTAINER SAID TO CONTAIN	2464,0	40,000	
SEAL KL1791783		PLASTIC ARTICLES			
ORDER NO:		22 PALLETS			
K292985		HS CODE: 39239000			
		ALL MENTIONED CONTAINERS			
		SHIPPER'S LOAD, COUNT AND			
		SEAL			
TOTAL	1	FREIGHT COLLECT	2464,0	40,000	
<p>CONSIGNMENT ID DES AUFTRAGS: HAM1056483 . WIR HABEN DIE OBEN AUFGEFÜHRTE SENDUNG VERSCHIFFT. FÜR WEITERE AUSKÜNFTE STEHEN WIR GERN ZU IHRER VERFÜGUNG.</p>					
<small>Rechtsform: Kommandgesellschaft, Sitz: Bremen, Registergericht: Bremen, HRA 21028 USt-Id-Nr.: DE51273878, Persönlich haftende Gesellschafterin: Kühne + Nagel AG, Sitz: Lauenburg Geschäftsführer: Kai-Uwe Kühne, Alfred Mennke, Christian Mennke, Dirk Blesius, Rainer Haake, Klaus Jäger (Stellv.), Bruno Mastig, Alfred Mennke, Christian Mennke, Mark Weinhardt, Jens Vollstein.</small>		<small>Kühne + Nagel (AG & Co.) KG Tel.: +49 40 303330 Fax: +49 40 303338934 www.kuehne-nagel.com Steuernummer: 27575/00054</small>		<small>Bank: Deutsche Bank AG, Frankfurt/M. BLZ: 500 700 10 Konto-Nr.: 3131331 IBAN: DE03 5007 0010 0313 1331 00 BIC: DEUTDE33</small>	
<small>Beim Schroederschen Hof 7 D-21109 Hamburg</small>		Kühne + Nagel (AG&CO.) KG GOLDENBAUM, BEEKJE -8366			

³⁶ Corresponde a un documento emitido por la Operativa documental de Kuehne Nagel para el cliente, en el cual se le notifica que hay un embarque dirigido a su organización.

ATTACHMENT FOR

KÜHNE+NAGEL



DELIVERY INSTRUCTIONS

**** PLEASE QUOTE IN YOUR REPLY ****

FILE REFERENCE: 0020-0452-107.013
HAMBURG 05/07/2011

MARKS & NOS	QTY	PCS	DESCRIPTION OF GOODS	GRSS WT KGS	CBM
FSCU4161086 SEAL KL1791783	1	40' GE	CONTAINER SAID TO CONTAIN PLASTIC ARTICLES 22 PALLETS HS CODE: 39239000	2464,0	40,000
ORDER NO: K292985			ALL MENTIONED CONTAINERS SHIPPER'S LOAD, COUNT AND SEAL		
TOTAL	1			2464,0	40,000

4.9 Euro 1³⁸

WARENVERKEHRSBESCHEINIGUNG			
1. Ausführer/Exporteur (Name, vollständige Anschrift, Staat) MAUSER Kunststoffverpackungen GmbH Industriestraße 37-43 D - 69246 Bammental Bundesrepublik Deutschland		EUR 1 Nr. AH 572734	
3. Empfänger (Name, vollständige Anschrift, Staat) (Ausfüllung freigestellt) WENCO S.A. AVENIDA AMERICO VESPUCCIO NORTE 1126, HUECHURABA SANTIAGO DE CHILE / CHILE		2. Bescheinigung für den Präferenzverkehr zwischen der EUROPÄISCHEN WIRTSCHAFTSGEMEINSCHAFT und CHILE <small>(Angabe der betreffenden Staaten, Staatsgruppen oder Gebiete)</small>	
6. Angaben über die Beförderung (Ausfüllung freigestellt) Sped. Kühne+Nagel-SeeFracht CONTAINER-Nr.: FSCU 416 108-6		4. Staat, Staatsgruppe oder Gebiet, als dessen bzw. deren Ursprungswaren die Waren gelten BR DEUTSCHLAND	5. Bestimmungsstaat, -staatsgruppe oder -gebiet CHILE
8. Laufende Nr.; Zeichen, Nummern, Anzahl und Art der Packstücke³⁸; Warenbezeichnung MAUSER-FS-Griffe schwarz Stückzahl: 44.000 Stück in 22 Kartons auf 22-CP2-HAT-Paletten (80x1200x700 cm)		9. Rohgewicht (kg) oder andere Maße (l, m³, usw.) 2.464 kg	10. Rechnungen (Ausfüllung freigestellt) 50258437
11. SICHTVERMERK DER ZOLLBEHÖRDE Die Richtigkeit der Erklärung wird bescheinigt. Ausfuhrpapier: <u>AE</u> M MRN 11DE590139442248E8 Stempel Art/Muster _____ Nr. _____ vom <u>16.06.2011</u> Zollbehörde: _____ Ausgehender Staat/Gebiet: Bundesrepublik Deutschland _____ (Ort und Datum) _____ (Unterschrift)		12. ERKLÄRUNG DES AUSFÜHRERS/EXPORTEURS Der Unterzeichner erklärt, daß die vorgenannten Waren die Voraussetzungen erfüllen, um diese Bescheinigung zu erlangen. Bammental, den 16.06.2011 _____ (Ort und Datum) _____ (Unterschrift)	

³⁸ Documento justificativo del origen preferencial otorgado por la Unión Europea con aquellos países con los cuales mantiene un Acuerdo Preferencial o Sistema de Generalizado de Preferencias.