

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

ANALISIS DE LA EFICIENCIA COMO FACTOR FUNDAMENTAL DENTRO
DE LA CADENA LOGISTICA

Autor
VANIA PONCE BARRERA

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: PATRICIO VICENCIO

Viña del Mar, Enero de 2009



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

ANALISIS DE LA EFICIENCIA COMO FACTOR FUNDAMENTAL DENTRO
DE LA CADENA LOGISTICA

Autor
VANIA PONCE BARRERA

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: PATRICIO VICENCIO.

Viña del Mar, Enero de 2009

Agradecimientos

Primero quiero agradecer a Dios, por haberme ayudado a llegar a este momento tan significativo en mi vida, como es lograr realizar el Informe de Práctica Profesional, para posteriormente poder titularme. Entregándome siempre la fortaleza y perseverancia que necesite durante este proceso, y haciéndome sentir capacitada mental, física y emocionalmente para lograrlo.

En segundo lugar, a mi familia, con la cual no habría llegado a donde estoy, ya que siempre pude contar con su respaldo, apoyo y motivación para seguir adelante y lograr mis metas. La cual siempre ha sido mi pedestal en donde puedo descansar para poder seguir adelante sin pensar en los obstáculos que encuentre en mi camino. Digo familia ya que son un todo para mí, vamos quedando pocos pero son los que tienen mayor valor para mí.

Doy infinitas gracias...

A Dios, por no dejarme desistir y vivir para aprender....

A mis padres, por su amor y simplemente por estar ahí para mí....

A mis hermanas Tania y Roxana, por la infinita confianza y apoyo...

A Matías, por hacerme ver la vida con los ojos de un niño....

A Jean Pierre, por hacerme sentir amada y apoyada.....

A la vida, por todo lo que recorrí para llegar hasta aquí.

Índice

	Pág.
Portada	2
Agradecimientos	3
Introducción	5-6
Capítulo 1 Antecedentes de la empresa.	
1.1 Descripción de la empresa.....	7-9
1.2 Descripción de las funciones realizadas.....	10-11
1.2.1 Trabajo desarrollado.....	12-18
1.2.2 Área Comercio Exterior.....	19-24
1.2.3 Razones que impulsan el tema a desarrollar.....	24-25
Capitulo 2 Desarrollo del tema.	
2.1 Objetivos generales y específicos del tema a investigar.....	26-27
2.2 Marco teórico.....	27-32
2.3 Desarrollo del tema analizado.....	33-52
Capítulo 3 Conclusiones	
Conclusión.....	53-56
Bibliografía.....	57-58

Introducción

El motivo principal para el desarrollo del presente Informe se debe principalmente a la poca importancia que se otorga a veces al departamento de Logística en una empresa, el cual es la base que soporta todo el proceso de producción que sustenta un negocio.

Razón por la cual para poder cambiar la perspectiva de este pensamiento, que de acuerdo con los tiempos modernos, debería ser obsoleta, se procederá a poner en práctica los conocimientos teóricos que se imparten en la carrera de Administración de Negocios Internacionales, con el deseo de producir así un cambio en la mentalidad de toda persona que maneje un negocio, de empezar a cambiar y mejorar la estructura de soporte llamada Cadena Logística.

El área de desempeño de la práctica profesional fue el Departamento de Logística y Comercio Exterior de la empresa relacionada con la minería, Metso Minerals Chile, dicho departamento desempeña varios de los conocimientos perteneciente a la malla curricular de la carrera de Administración de Negocios Internacionales, como conocimientos en Inglés, Comercio Exterior, Logística, Distribución Física y Aspectos Legales, utilizando así, una amplia variedad de conocimientos en un mismo proceso.

El departamento de Logística y Comercio Exterior de Metso Minerals Chile se encarga de desarrollar todas las operaciones de Importación, y en un menor porcentaje de Exportación, que desarrolla dicha compañía. Proceso desde que el cliente solicita determinados productos, a tomar contacto con proveedores,

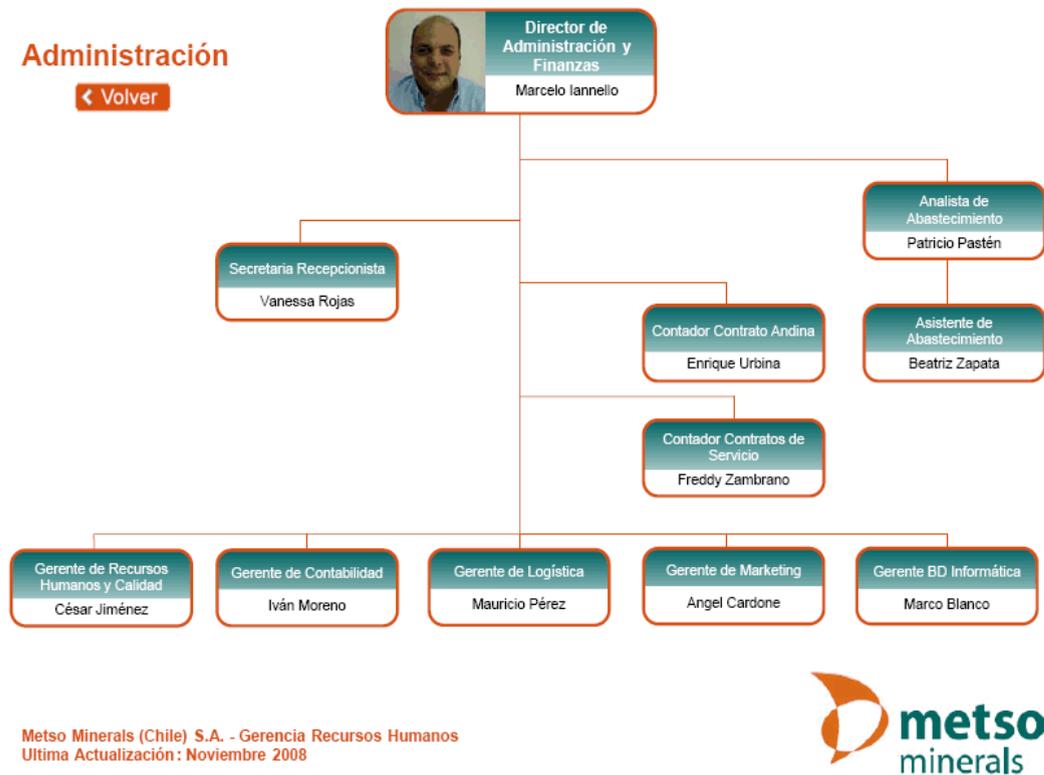
embarcadores, tramitación de documentos etc, hasta el envío de productos a la bodega del cliente final.

Al ser el departamento más importante de la empresa, lo hace ser el eje central de los demás departamentos, por lo que debe funcionar eficientemente cada componente, que en su conjunto recibe el nombre de Cadena Logística. La cual hace posible el amplio sector de Comercio entre Metso Mineral Chile y el mundo.

Debido a esta situación, la Logística interpreta un papel importante en el nivel de globalización que posee Metso como corporación global. Razón por la cual en el presente informe, se desarrolla el tema; Análisis de la Eficiencia como factor fundamental, dentro de la cadena Logística, pero además se puede apreciar que no solo la eficiencia es importante, sino también el control y mejoramiento continuo de cada eslabón perteneciente a la cadena. Explicándose pautas que permiten mejorar la eficiencia y medir el desempeño de esta, en los distintos eslabones de dicha cadena. La cual es una red de procesos de transformaciones, tanto internos como externos de la empresa, que satisfacen la necesidad del cliente, los cuales deben estar coordinados entre sí para su óptimo desempeño.

Capítulo 1: Antecedentes de la práctica realizada en la compañía Metso Minerals Chile.

Organigrama General de Metso Minerals Chile, Cón-Cón.



1

1.1 Descripción de la empresa

Metso es una corporación global de ingeniería y tecnología con ventas netas de aproximadamente 5.000 millones de euros en 2006. Sus 25.500 empleados en más de 50 países atienden a clientes en la industria de celulosa y papel, procesamiento de rocas y minerales, la industria de energía y otras. A continuación se describen las

¹ Fuente: organigrama obtenido desde la página interna de Metso Minerals Chile Cón - Cón, la cual solo puede ser vista desde dentro de los recintos de Metso Minerals Chile en Cón - Cón. [Http://chileminerals.com](http://chileminerals.com), el 12 de Noviembre de 2008 a las 17:30 pm.

distintas divisiones de Metso Corporation y los distintos sectores industriales en los que opera².

Metso Minerals

Metso Minerals es un proveedor global de soluciones, equipos y servicios para el procesamiento de rocas y minerales. Su experiencia comprende la producción de áridos, el procesamiento de minerales metalíferos e industriales, así como la construcción y el reciclado de metales³.

Visión de Metso Minerals Chile

Deseamos convertirnos en el índice de comparación de la industria⁴.

Valores de Metso Minerals⁵

- ✓ Éxito del cliente

- ✓ Innovación rentable

- ✓ Desarrollo profesional

- ✓ Compromiso hacia la persona

² Información impresa entregada por el área de Comercio Exterior sobre las divisiones de la empresa, 5 Enero de 2008, a las 11:00 AM.

³ Información impresa entregada por el área de Comercio Exterior sobre las divisiones de la empresa, 5 Enero de 2008, a las 11:00 AM.

⁴ Información extraída del párrafo 6 Actor minero, del artículo Trabajadores Involucrados con la comunidad 10 Mayo a las 1:30 AM. http://www.corporacionsofofa.cl/ccesff/Revista/57/P36_P37.pdf.

⁵ Información extraída del párrafo 6 Actor minero, del artículo Trabajadores Involucrados con la comunidad 10 Mayo a las 1:30 AM. http://www.corporacionsofofa.cl/ccesff/Revista/57/P36_P37.pdf.

Metso Minerals Chile

La Compañía importa y comercializa principalmente equipamiento y maquinaria para la industria minera. Algunos productos incluyen equipos para perforar, comprimir, triturar y transportar rocas y otros minerales.

Metso Paper

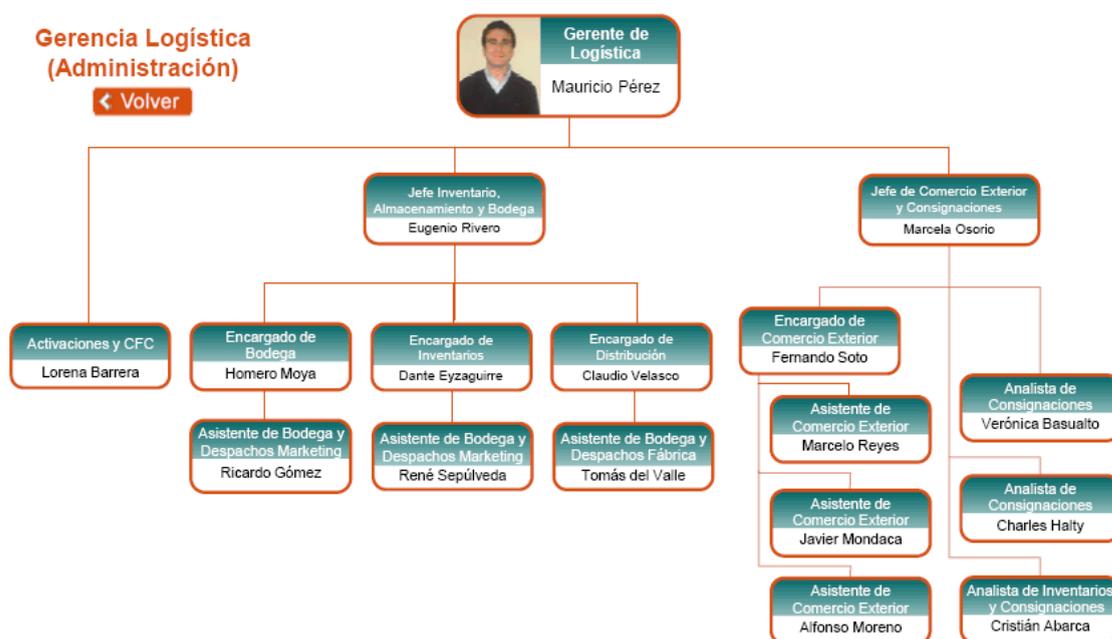
Metso Paper es un proveedor global de procesos, maquinarias, equipos, y servicios y asistencia de especialistas para las industrias de la fibra, el papel y los tableros de madera, así como para los productores de energía. Sus productos abarcan la totalidad del ciclo de vida de los procesos de producción, desde líneas nuevas hasta servicios postventa.

Metso Automation

Metso Automation es un proveedor global de tecnología de control de campo, soluciones de automatización y servicios de rendimiento de ciclo de vida para las industrias de pulpa, papel, energía y procesos.

1.2 Descripción de las funciones realizadas en el departamento de Logística y Comercio Exterior.

Organigrama del Departamento de Logística y Comercio Exterior



Metso Minerals (Chile) S.A. - Gerencia Recursos Humanos
Última Actualización: Noviembre 2008



6

Funciones Principales⁷

- ✓ Consignaciones

⁶ Fuente: organigrama obtenido desde la página interna de Metso Minerals Chile, la cual solo puede ser vista desde dentro de los recintos de Metso Minerals Chile en Cón – Cón. [Http://chileminerals.com](http://chileminerals.com), el 12 de Noviembre de 2008, a las 17:30 pm.

⁷ Información entregada por personal del área de Comercio Exterior, el 17 de Enero 2008, a las 9:00 am.

- Administrar y supervisar la recepción de Órdenes de Compras enviadas por clientes.
- Solicitar creación de Orden de Importación a Comercio Exterior o Requisición a fabricación nacional según corresponda.
- Seguimiento en coordinación con Comercio Exterior, de llegada y embarque de los productos.
- Seguir e informar acerca de notas de pedido y activación de despachos.
- Coordinación de Transporte dentro del país.
- Elaboración de vales de consumo de productos despachados, con fines contables y de inventario.

✓ Comercio Exterior

Funciones específicas de Comex

- El control de todas las órdenes enviadas al extranjero.
- Solicitar el envío del documento (acuse de recibo) en la fecha acordada por ambas partes.
- Activar embarques en la fecha estipulada por la fábrica en el extranjero.
- Controlar embarques y ubicación de estos.
- Tramitación Aduanera para el ingreso o salida de mercancía hacia o desde Chile.

- Cierre del ciclo del proceso en archivos y sistemas, con la llegada del documento de recepción de bodega de las Importaciones, o guía de despacho en el caso de Exportaciones.

1.2.1 Trabajo desarrollado

Area Consignación

Formas de Ventas

Consignaciones se divide en dos formas de venta:

✓ Venta directa

✓ Blanker order

La primera consiste en la venta de los productos de acuerdo a los precios que son cotizados con anterioridad por el cliente, a través del envío de una cotización a los vendedores en el área de ventas, los cuales le entregan la respuesta junto con las formas de pago, transporte, y otras características de la venta del producto. El cual decide si acepta dicha cotización o no, si es así, el cliente deberá enviar a través de un e-mail, una Orden de Compra, la cual contiene los datos de la cotización, enviados por los vendedores como: la descripción del producto o los productos que se desea comprar, las cantidades, los datos del cliente, los datos de Metso Mineral Chile, el número perteneciente a la clasificación de los productos, llamado Part

number⁸, el cual para efectos de seguridad, la orden mostrará los últimos 5 dígitos, el lugar de entrega del producto elegido por el cliente, la fecha de entrega en la que requieren la mercancía y lo mas importante el precio al cual van a comprar los productos.

Una vez recepcionada la Orden de Compra por el Vendedor que realizó la cotización, es revisada cuidadosamente verificando que todos los datos estén correctos, si es así se procede a iniciar los trámites de procesamiento de la Orden de Compra. Si ocurre lo contrario y se encuentra algún error en la Orden, se envía de vuelta al cliente explicando el error, para que pueda ser corregido y enviada de vuelta a través de un e-mail.

Al obtener la correcta Orden de Compra, primero debe ser aprobada por el Vendedor que es responsable de la venta en forma directa, para posteriormente ser procesada e ingresada al sistema a través de un documento llamado Pre aviso, en el cual se ingresa el número de Orden, a que cliente pertenece, que productos esta solicitando, a que precio y fecha de entrega en que requiere los productos.

Cuando se procesa una orden de Compra, lo primero que se realiza es la verificación de stock en bodega de los productos solicitados, si existe stock en bodega, se verifica si pertenecen a otra Orden de Compra, si no es así, son reservados para poder ser despachados en la fecha solicitada. Las reservas se realizan a través de un documento llamado Aviso de Reposición, el cual contiene un número correlativo de orden 20.000, en el cual se detalla los productos, números de clasificación (Part number) que poseen, cantidades, a que Orden de Compra pertenece, a que cliente pertenece y en que bodega se encuentran. Los productos al

⁸ Numero de parte: código que se le asigna a cada producto de una misma serie de repuestos.

ser reservados a través de un 20.000, son enviados a la bodega de reserva inmediatamente.

Si no existe stock en bodega o no existe la cantidad suficiente de stock en bodega, se procede a verificar si el o los productos han sido ya comprados a proveedores en el exterior o han sido comprados en Chile, si ocurre lo último significa que se compraron al departamento de Fabricación Nacional para stock en bodega.

También es muy importante verificar la cantidad de stock que posee el cliente en sus bodegas, a través de un sistema informático en red que posee Metso Minerals Chile y sus clientes. Ya que Metso Minerals Chile posee estrictas reglas de control que explican que deben reponer a sus clientes el stock de productos, una vez que estos sean consumidos y estén en 0. Entonces si existe stock en bodega y el cliente posee también el stock mínimo que se ha acordado entre ambas partes, los productos en bodega son reservados a la espera que el cliente consuma el stock que posee. Si el cliente no posee stock en sus bodegas, se envié inmediatamente los productos que se encuentran en bodega.

Una vez que se verifico que no existe stock en bodega y que se ha comprado en el extranjero los productos requeridos, pedimos información a Comercio Exterior, de las fecha de llegada de la mercancía, con el fin de poder saber si podremos entregar en la fecha solicitada, si no es así se solicita a Comercio Exterior, que agilice los tramites de llegada de la mercancía, para poder cumplir con la fecha de entrega.

Se procede, entonces a realizar el correspondiente seguimiento de la Orden de importación, en coordinación con Comercio Exterior para que pueda llegar a tiempo. Cuando no se ha comprado nada de los productos solicitados, en el extranjero y tampoco en Chile, se procede a comprar, investigando primero donde conviene mas

comprar si en el extranjero o en Chile, donde el costo fabricación del producto sea menor. Si la elección fue comprar en el extranjero se procede a solicitar una Orden de Importación, a través de un documento electrónico llamado Aviso de reposición, pero que a diferencia del Aviso de Reposición de reserva este contiene un numero correlativo de orden 12.000. Este documento se encuentra dentro del Pre-aviso, en el cual se ingresa el nombre de la Orden de Importación, compuesto por dos consonantes y 4 dígitos, en donde se describe a que proveedor se va a comprar, que productos, los números de clasificación de estos, las cantidad requeridas y la fecha de entrega en la cual se necesitan los productos. Una vez solicitada en el sistema la Orden de Importación, queda gravada en el Aviso de Reposición como documento anexo.

En cambio si la elección fue comprar aquí en Chile, entonces el Asistente de Consignaciones procede a crear una Requisición, el cual es el documento que refleja la solicitud de fabricación de los productos en Chile, que se envía al encargado activación de Requisiciones en el Departamento de Fabricación Nacional, según el numero de línea de productos que posea la mercancía solicitada, ya que puede ser para un activador que se encuentra en Santiago o en otro lugar de Chile.

Este documento es gravado también, como documento anexo, dentro del Aviso de Reposición. Debido a que una Orden de Compra se puede atender importando productos, siendo comprados aquí en Chile, o bien utilizando ambos sistemas.

El activador debe aprobar la solicitud, y enviar un comprobante de recibo, en el cual se indica la fecha en que serán entregados los productos, así el Asistente de Consignaciones podrá comparar la fecha con su fecha de entrega a cliente, para ver si

estará a tiempo, o bien deberá avisar al cliente la nueva fecha en que serán entregados los productos.

Comienza entonces el proceso de seguimiento de Requisición, en el cual se mantiene un constante contacto con el Activador de Requisición el cual nos indicará si entregaremos los productos en la fecha prometida al cliente, o tendremos que reprogramar con el cliente la nueva fecha de entrega.

Proceso de Despacho

Al llegar los productos a la bodega de Metso Minerals Chile, son recibidas por el personal de bodega los que la recepcionan y revisan para asegurarse de que todo este en orden, clasificando la mercancía finalmente con un número de orden correlativo de entrada llamado Parte de Entrada⁹.

En el caso de las Requisiciones, el Encargado de Bodega¹⁰ envía un informe indicando cuales de estas están preparadas para ser despachadas. A diferencia de la mercancía que viene en ordenes de Importación, las cuales cuando llegan y se ingresan a bodega, son informadas a Comercio Exterior, y es esta aérea la que envía un informe a los Asistentes de Consignación para que despachen según corresponda.

Con dicha información el Asistente de Consignaciones procede a aprobar el Aviso de Reposición que fue creado, el cual contiene el detalle de la Requisición, dentro del Pre-aviso. Posterior a esto el Asistente de Consignaciones envía al Encargado de Bodega el número del Aviso de Reposición que fue aprobado, indicando el detalle del producto como: nombre del cliente, número de parte, cantidad, dirección y lugar de entrega de estos. Para que en bodega puedan empezar a preparar el despacho.

⁹ Parte de Entrada: Numeración que se le asigna a la mercancía que ingresa recientemente a las bodegas de Metso Minerals en Con-Con, con el fin de almacenar correctamente las mercancías que van llegando.

¹⁰ Encargado de bodega: Homero Moya.

En el caso una Orden de Compra, en la cual el cliente se encuentra sin stock, y se posee stock suficiente para cubrir la orden, el Asistente de Consignaciones procede a crear un Aviso de Reposición para ser aprobado y así ser despachado inmediatamente al cliente.

El Encargado de Bodega, al momento de despachar las órdenes, crea una Guía de Despacho, la cual entrega personalmente al Asistente de Consignaciones, para que este pueda tener así un comprobante de que los productos fueron efectivamente despachados. Con las Guías de Despacho el Asistente de Consignación debe al final de cada mes, crear un documento llamado Aviso de Consumo, el que refleja los despachos que se hicieron en el mes, con esas guías, para efectos de facturación contables.

Blanker Order

Esta forma de venta consiste en acuerdos de precios entre Metso Minerals Chile y sus clientes. En donde los precios esta acordados con anterioridad entre ambas partes, a través de un contrato, por lo que los precios no vienen detallados en la Orden de Compra que envía el cliente.

El procedimiento posterior es similar al explicado en la forma de venta anterior. Primero se revisa la orden que ha sido enviada por el cliente, pero en este caso no se verifican los precios ya que no vienen detallados en la Orden de Compra, debido a que están previamente definidos por ambas partes, por lo que se sabe con certeza que estos son correctos. Si toda la demás información esta bien, se procede a atenderla ingresándola en el sistema a través de un Pre-aviso, después esta debe ser aprobada por la Jefa del departamento de Comercio Exterior y Consignaciones¹¹, una vez que

¹¹ Jefe de área de Comercio Exterior y Consignaciones: Marcela Osorio.

esto ocurre, se verifica el stock en bodega o importaciones que vienen en camino, de los productos solicitados, si se posee stock se despachan inmediatamente al cliente. Si no se posee stock pero estos vienen en camino se comparan las fechas de llegada de los productos con la fecha de entrega a cliente de los mismos, para así poder informar al cliente si serán entregados en la fecha solicitada o se requiere solicitar una reprogramación para la entrega.

En el caso de que no haya nada comprado, se procede a comprar en el extranjero o en Chile, esto dependerá del costo de fabricación y transporte de los productos solicitados. Verificando nuevamente la fechas de entrega de los productos con la entrega a cliente.

Hay ciertos productos que se producen en Chile para los que no se deben realizar su solicitud a través de una Requisición, ya que se deben solicitar por medio de una Orden de Trabajo, esto dependerá de la línea de productos que posean los productos solicitados, esta orden la crea el personal de fábrica, entregándole la fecha de entrega de esta Orden de Trabajo al Asistente de Consignaciones, para poder verificar las fechas de entrega a cliente y ver si se debe reprogramar o no. A su vez cuando la Orden de Trabajo esta terminada, el personal de fábrica le enviara esta información al Asistente de Consignaciones, explicándole además como deben realizarse los despachos agrupados según corresponda el producto, como por ejemplo, los juegos de correas que deben ir juntas.

Cuando los productos están en óptimas condiciones para ser despachados, entonces se procede a aprobar el documento anexo del Pre-aviso, llamado Aviso de reposición, el cual es enviado al personal de bodega encargado de realizar los despachos, indicando el cliente al que pertenece y el lugar de entrega, solicitada por el cliente, de

el o los productos. Ante lo cual el personal de bodega una vez realizado el despacho, debe enviar la correspondiente guía de despacho de la mercancía, documento que es utilizado como comprobante de la realización del despacho de los productos, pertenecientes a toda Orden de Compra, que es procesada por Metso Minerals Chile. A su vez sirven para poder enviar los Avisos de Consumo, al departamento de Contabilidad y estos puedan realizar las facturas correspondientes y así proceder al pago de estas.

1.2.2 Área Comercio Exterior

Funciones específicas de Comex

- ✓ El control de todas las órdenes enviadas al extranjero.

- ✓ Solicitar el envío del documento (acuse de recibo) en la fecha acordada por el Asistente de Comercio Exterior y el proveedor.

- ✓ Activar embarques de la carga, en la fecha entregada por el proveedor en el extranjero, reflejada en el acuse de recibo.

- ✓ Controlar embarques y efectuar seguimientos a los mismos.

- ✓ Ocuparse de la correcta tramitación Aduanera, para el ingreso o salida de mercancías hacia o desde Chile.

Al ser creada una orden de Importación por el área de Consignaciones, es informado inmediatamente al Encargado del área de Comercio Exterior¹², el cual se encarga de procesar, activar las ordenes de Importación y mantener contacto sobre las mismas con los proveedores en el extranjero. Proceso de seguimiento que realiza para poder mantenerse al tanto de lo que va ocurriendo con las ordenes de Importación, y a su vez avisar de estos cambios al Asistente de Consignaciones que solicito dicha Orden. Debemos aclarar, que el Jefe del área de Comercio Exterior se encarga del seguimiento específico de las Importaciones provenientes de Brasil, ya sean estas aéreas o terrestres.

Una vez que el Jefe del área de Comercio Exterior envía la solicitud de Orden de Importación, esta debe ser aprobada por el Gerente General en Chile de Metso Mineral, para que pueda ser posteriormente procesada. Al enviar la orden al proveedor en el extranjero, este a su vez, envía un documento tres días después llamado Acuse de Recibo, Sales Order (en Inglés), en el cual se detalla la fecha en que serán embarcados los productos, a través de que medio de transporte, cantidades, clasificaciones, precios de los productos y bajo que cláusula de compras-venta se realizara dicha Importación, con respecto a lo último Metso Minerals Chile desde el año 2007, esta utilizando la cláusula de compra-venta Carrier paid to (transporte pagado por), la cual incorpora precio de Compra, flete, seguro, gastos portuarios y aduaneros, la elección de esta cláusula fue tomada por Metso Minerals Finlandia.

Se deben verificar los datos del Acuse de Recibo, para que estos estén correctos, si es así se continua con el proceso de recepción de la orden, si no se reenvía el Acuse de Recibo al proveedor en el extranjero, solicitando explique el motivo de las

¹² Encargado del área de Comercio Exterior: Fernando Soto.

discrepancias en el documento, en el cual a veces datos como por ejemplo el precio, se han incrementado debido a aumentos en el precio del petróleo.

En el caso de que la Orden de Importación haya sido solicitada por el área de Venta directa de la empresa, la cual esta operada por Vendedoras Directas, que se contactan directamente con el cliente para la venta de los productos, el Asistente de Comercio Exterior ¹³ le informa a una Coordinadora de Venta, quien es la encargada de informar a las Vendedoras Directas, la fecha en que serán embarcada la carga, y así ellas puedan verificar que la fecha de los proveedores no afectara la fecha de entrega que estas tengan con el cliente, obteniéndose un estricto control de las ordenes que se solicitan además de retroalimentar constantemente la cadena logística.

Si todo esta en orden, se debe esperar a que el proveedor envíe los documentos de embarque como: la factura (Invoice), lista de empaque (packing list), certificado de origen (certificate of origin) y cualquier otro documento que pueda ser necesario como certificado de fumigación, etc.

Se debe verificar que todos estos datos en los documentos estén bien, si es así, se continua con el seguimiento de la Orden, en donde, el Asistente de Comercio Exterior (2), ingresa los datos de la factura (Invoice) al sistema, luego entrega instrucciones al embarcador (en inglés Forwarder), que en el caso de Metso Mineral Chile es Kuehne & Nagel, explicándole a través de que medio de transporte vendrán los productos, según peso de la carga y dimensiones, además de indicar a que puerto deberán llegar en Chile. Posteriormente el embarcador enviara la fecha de salida y llegada de la carga y en que lugar debe ser retirada.

¹³ Asistente de Comercio Exterior : Javier Mondaca.

Al embarcarse los productos en la fecha prometida el embarcador envía todos los documentos de embarque, al Asistente de Comercio Exterior, el cual a su vez se los deriva a otro Asistente de Comercio Exterior¹⁴, el cual continuara con el proceso de seguimiento, el cual cuando se cumple la fecha de embarque prometida por el proveedor en el extranjero, se solicita al embarcador el conocimiento de embarque correspondiente, guía aérea (air waybill), marítimo (bill of lading), terrestre (truck waybill) o bien han sido enviados a través de empresas de envíos rápidos como la empresa de entregas express DHL, en este último caso se le solicita una guía aérea a través de un número de rastreo o seguimiento de la carga (tracking number), directamente al contacto en dichas empresas.

Si el embarcador informa que aún no se han embarcado los productos, se contacta inmediatamente al proveedor en el extranjero, preguntándole el motivo del retraso, el cual puede ser diverso como; tormentas, huelgas, riesgos que están contabilizados por la empresa ya que son fortuitos y no se pueden prevenir. Si ocurriera esto, se le informa inmediatamente al Asistente en Consignación o a la Coordinadora de Ventas según corresponda, el motivo del retraso y la nueva fecha de embarque de la carga, para que se le informe al cliente oportunamente y se pueda reprogramar una nueva fecha de entrega, si fuera necesario, evitando así multas por retrasos.

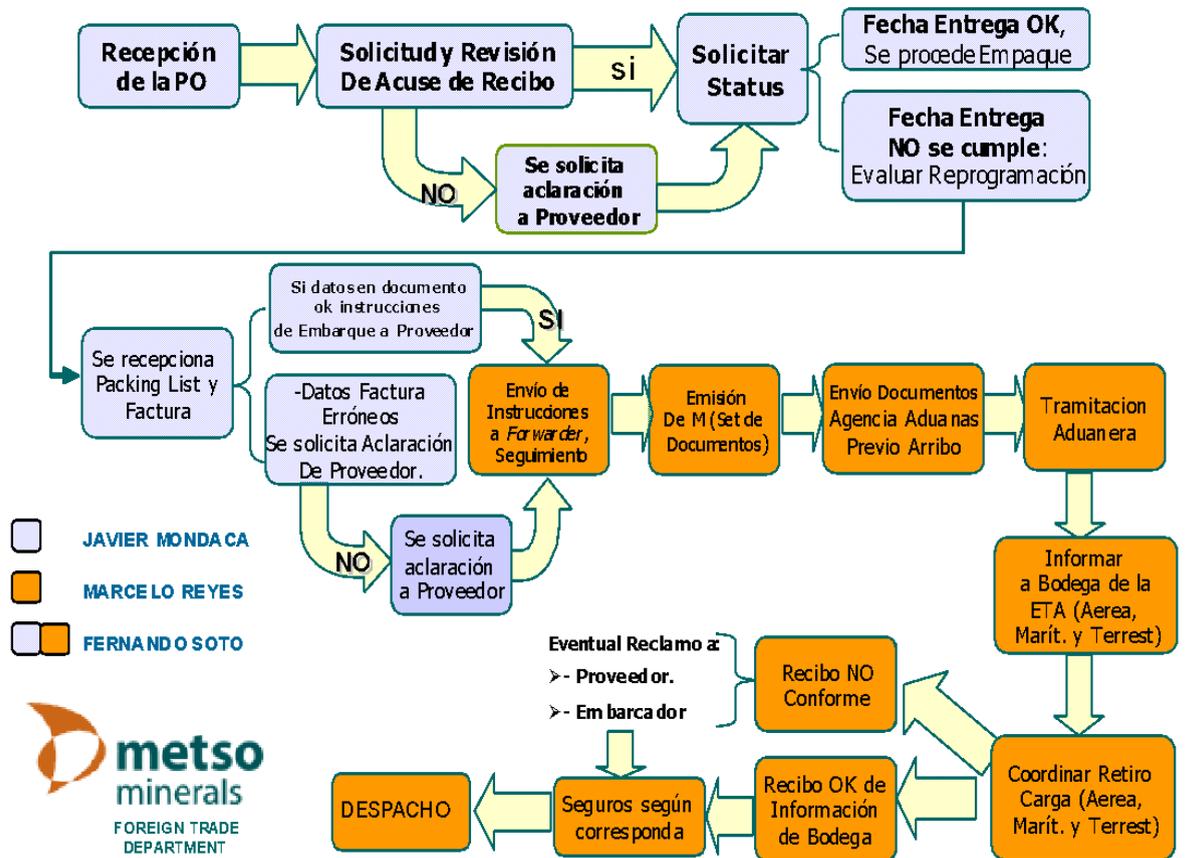
Una vez que se obtienen todos los documentos de embarque, incluido el conocimiento de embarque, el Asistente de Comercio Exterior confecciona un documentos en sistema llamado documento M, nombre con el que se denomina a los documentos pertenecientes a una Orden de Importación, para posteriormente enviarlos a la Agencia de Aduana que trabaja para Metso Minerals Chile y así esta

¹⁴ 2º Asistente de Comercio Exterior: Marcelo Reyes.

pueda tramitar la entrada y envío de la carga a las bodegas de Metso Mineral en Cón-Cón. Cuando la Agencia de Aduana logra liberar la carga del puerto, envía al Asistente de Comercio Exterior, el detalle de la entrega de esta, indicando la fecha en que se liberó la carga y a que hora debe ser retirada por el transporte de Metso Mineral Chile para ser enviada a sus correspondientes bodegas. Con dicha información el Asistente de Comercio Exterior envía instrucciones al personal de bodega para que estos puedan proceder a su retiro.

En el momento de llegada de la carga a las bodegas de Metso Minerals Chile en Cón-Cón, se le ingresa con un número correlativo de almacenamiento de inventario llamado Parte de Entrada creándose un documento que prueba el ingreso de los productos a las bodegas. Dicho documento es entregado al Asistente de Comercio Exterior, para que este pueda cerrar el ciclo de la Orden de Importación. Además de poder informar, los productos que van llegando para que puedan ser despachados, al área respectiva que los solicito, ya sea Consignación o Venta Directa.

FLUJO GESTION COMERCIO EXTERIOR



Fuente: Departamento de Logística Metso Minerals Chile.

Cuando se reciben los productos en las bodegas de Metso Minerals Con-Con, se verifican si llegaron en buenas condiciones para poder ser despachadas, si es así, se despachan inmediatamente según corresponda, pero si no ocurre esto, y los productos presentan algún daño o si llegaron productos que no tenían el Número de Parte solicitado, lo que quiere decir que vienen los productos cambiados, o bien no vienen todas las piezas necesarias para el correcto funcionamiento en el caso por ejemplo de una Bobina, y no corresponden a un envío parcial. En cualquiera de estas situaciones se deriva un eventual reclamo a quien corresponda al proveedor o bien la

empresa embarcadora con los que trabaja Metso Minerals Chile. Se espera entonces la respuesta, explicando lo sucedido y cual puede haber sido el problema, provenientes de ambas partes y después de una evaluación de la culpabilidad de alguna de ellas, se procede a derivar los casos puntuales a la empresa Aseguradora que trabaja para Metso Minerals Chile.

1.2.3 Razones que impulsan el tema a desarrollar.

- ✓ Un mercado, en el sector minero, altamente competitivo.

- ✓ La Logística, elemento clave para alcanzar nuevos mercados Internacionales

- ✓ Cadena Logística, variable importante para mejorar; Imagen corporativa, calidad de productos o servicio y fidelidad del cliente.

- ✓ Las Operaciones Logísticas absorben el 60% de los costos totales en los que incurre una organización para el desarrollo de esta.

- ✓ Una logística eficiente, genera a las empresas ahorros entre un 15% a 20%.

Toda empresa que desarrolla un negocio Internacional, ya sea a través de Importaciones o Exportaciones, sabe que para mejorar, crecer y poder competir a un mismo nivel dentro del exigente y competitivo mercado actual, debe ir adquiriendo nuevas armas para mejorar su estrategia competitiva. Mejorando constantemente aspectos importantes de los procesos de producción de cualquier empresa, y uno de

ellos es la Logística. Al vivir en un mundo que avanza día a día, donde la tecnología se va haciendo más indispensable en la realización de procesos, implementar nuevas mejoras en el desempeño de los elementos que componen la cadena Logística, es el camino óptimo a seguir.

Una forma de mejorar la estrategia competitiva es fortaleciendo las ventajas competitivas que posea la empresa, y una de estas formas, es mejorar el eficiente desarrollo de la cadena logística. En el caso de Metso Minerals Chile el éxito de esta compañía está basado en el cumplimiento de repuesta ante los requerimientos de sus clientes nacionales e internacionales. Por lo que la eficiencia en Logística y en la cadena que ellos implementen, será clave en el posicionamiento de mercado que obtengan, en los distintos países en los que se encuentra. Además de otorgar un valor agregado, al servicio que entregan, con el fin de diferenciarse de la competencia.

“Una logística eficiente, genera a las empresas ahorros entre un 15% a un 20%”, ya que realizar actividades, en las cuales las organizaciones no están del todo capacitadas, generan costos innecesarios que hacen que las empresas sean más ineficientes¹⁵. Esta cita describe uno de los motivos de porque, toda empresa con fines de lucro, debe mejorar la eficiencia en el desarrollo de su cadena Logística, debido a que la disminución de costos, es un punto que no puede ser obviado en ninguna estrategia competitiva para posicionarse, mantenerse, y crecer en cualquier mercado.

¹⁵ Cita párrafo señalada por la Asociación de Logística de Chile, descrita en el artículo de Fernando Flores Abriendo juego abriendo mundos, <http://www.fernandoflores.cl/node/1146>, el 14 de Septiembre, a las 1:19 am.

Capítulo 2: Desarrollo del tema Análisis de la Eficiencia como factor fundamental dentro de la cadena Logística.

2.1 Objetivos generales y específicos del tema a investigar.

- ✓ Tomar conciencia de la importancia de la cadena Logística como ventaja competitiva.
- ✓ Disminuir costos al implementar elementos de control y medición en los eslabones que componen la cadena Logística.
- ✓ Reconocer al cliente como el eslabón más importante de la cadena Logística.
- ✓ Disminuir tiempos en el ciclo de entrega de cada Orden de Compra.
- ✓ Disponibilidad de productos en stock para satisfacer las distintas Ordenes de Compra que reflejan las necesidades del cliente.
- ✓ Reducción de inventarios
- ✓ Disminución de costos de mantenimiento de inventarios

Es de vital importancia lograr la eficiencia, no solo, en el departamento de Logística de una empresa, sino en todos los departamentos que componen dicha empresa, con el fin de posicionarse dentro de los parámetros de estabilidad de

cualquier mercado, para poder lograr así, mantenerse como una competencia permanente y fuerte ante sus competidores. A través de una adecuada gestión de control, medición y planeación desde los proveedores hacia el cliente final.

Al medir y controlar los eslabones de la cadena Logística se pueden detectar deficiencias y debilidades que no fueron percibidas antes, tomando así decisiones oportunas para su mejoramiento, como la eliminación de tiempo y costos en procesos y recursos que a veces no son necesarios.

Los clientes externos e internos, muchas veces son obviados como parte fundamental del proceso de producción de una empresa, en el caso de los eslabones que componen la cadena Logística y la logística en general tienen un efecto directo en la satisfacción del cliente, debido a que esta influye en la fidelidad que mantenga el cliente hacia la empresa. Por lo que debe existir una comunicación constante y confiable entre los proveedores, las diferentes actividades Logísticas y los departamentos internos de la empresa, hacia los distintos clientes.

Al implementar mejoras en la eficiencia de los eslabones pertenecientes a la cadena Logística como; transporte, almacenamiento e inventario, se puede apreciar mejoras en los tiempos de entrega al cliente, a través de eliminación de rutas o paradas innecesarias, o aumentando la capacidad de respuesta a ordenes, debido a un stock permanente en bodega, de acuerdo a la necesidad real de los clientes. Realizar análisis de inventario periódicamente, con el fin de visualizar el inventario que no posee rotación o que fue eliminado de la Orden de Compra posteriormente al pedido, con el propósito de utilizarlo en ventas posteriores, lo cual reducirá inventario y el costo que esto conlleva.

2.2 Marco teórico. Definición de conceptos teóricos utilizados en el informe, relacionados con el tema que se desarrollara.

Eficiencia

Lograr obtener los mejores resultados de acuerdo a los objetivos y metas propuestos, utilizando de manera óptima los recursos productivos que se poseen para lograr dichos objetivos.

Eficiente

Corresponde a la utilización de los medios de una empresa para que de la forma mas óptima posible, con el mínimo de costos, tiempo y recursos de esta, se puedan alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Logística

Proceso de distribución eficiente de los productos de una empresa, desde su solicitud y compra, transporte, almacenaje y mantención, hasta su envío final a las bodegas del cliente, utilizando el menor costo y tiempo posible para conseguir otorgar un servicio de calidad.

Cadena Logística

Se refiere a los sistemas logísticos internos y externos que utiliza la empresa para realizar todo el proceso de movimiento de mercancía desde la bodega de la empresa, hasta la entrega en la bodega del cliente final, realizando así la distribución física de la mercancía en un tiempo y lugar acordado. Donde cada elemento que integra la

cadena, interactúan entre sí para poder desarrollar satisfactoriamente la operación Logística de la empresa.

Consignatario

Destinatario a cuyo nombre y petición del mismo, son despachadas las mercancías.

Carriage Paid to, (Transporte pagado hasta)

Es una cláusula de venta, la cual explica que la responsabilidad de contratar y pagar los costos del flete de transporte de la mercancía, recae sobre el vendedor o exportador, el cual se hará responsable por dicha mercancía hasta el lugar convenido de entrega. La responsabilidad por daño o pérdida será del vendedor hasta que este, le entregue la mercancía al primer transportista, si existiesen varios, contratados por el comprador o importador, momento en el cual el comprador toma la responsabilidad sobre la mercancía.

Importación

La introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país¹⁶¹.

Exportación

¹⁶¹ Concepto citado desde Ordenanza de Aduanas, Artículo 2º número 3.
[Http: //www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070227/pags/20070227092607.html](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070227/pags/20070227092607.html), el 17 de Septiembre, a las 15:00 pm.

La salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas en territorio aduanero nacional para su uso o consumo en el extranjero¹⁷².

Agente de Aduana

Persona que actúa como ministro de fé ante la Aduana, para representar a entidades ya sea jurídica o no ante la Aduana, realizando el proceso de despacho o ingreso de mercancías desde o hacia el país.

Lista de empaque (Packing list)

La Lista de Empaque guarda estrecha relación con la factura y normalmente la acompaña en todo momento. Documento que proporciona datos sobre la forma de embalaje de la mercancías, lo que contienen los diferentes bultos, y especificando dimensiones y pesos de cada uno de estos. Facilitando así la inspección de de la carga ante la Aduana.

Certificado de origen

Documento de carácter oficial que acredita que las mercancías que este documento ampara, originarias de un determinado país.

Certificado de Seguro

Documento otorgado por una compañía de seguros o su agente, a un remitente que lo solicita, con el propósito de establecer que una mercancía esta protegida contra determinados riesgos durante su traslado.

¹⁷² Concepto citado desde Ordenanza de Aduanas, Artículo 2º número 4.
Http: //www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070227/pags/20070227092607.html., el 17 de Septiembre, a las 15:10 pm.

Factura Pro-Forma

Documento en donde el proveedor o exportador informan al importador el costo y condiciones de venta de la mercancía solicitada. No representa una factura de cobro comercial, es el compromiso escrito entre ambas partes, determinando en que condiciones se va a entregar la mercancía y a que precio se cobrara. Indicando además, en que medio de transporte se trasladaran las mercancías; aérea, terrestre o marítima, o si los envíos de la carga serán parciales o totales, así como también en que plazo será entregada la mercancía, y la forma de pago de esta. Normalmente, esta factura tiene un determinado plazo de validez en lo referente a las condiciones en ella establecidas.

Factura comercial

Documento que el vendedor de una mercancía extiende a favor del comprador.

Este documento contiene alguna información que la diferencia de una factura propia del comercio interno de un país, como: condiciones en que se proporcionará la mercancía; vía de transporte; cláusula de compra; nombre del exportador y del comprador, etc.

Mercado

Grupo de personas que posee las mismas necesidades y deseos, los cuales tienen los recursos e incentivos para adquirir los productos que puedan satisfacer dichas necesidades.

Stock

Refiérase a la cantidad actualmente almacenado en bodega de uno o más productos específicos dentro de una empresa.

Mercancía¹⁸

Todo bien corporal mueble sin excepción alguna.

Retiro de Mercancías

Acto en el cual la Aduana permite a los encargados de la mercancía, retirarlas de los recintos aduaneros

Competencia

Conjunto de empresas cuyo objetivo es influir en la acción de compra o llegar a un mismo tipo de cliente dentro de un mismo mercado.

Estrategia Competitiva (Competitive Strategy)

Es el método o forma de poder posicionarse e introducirse a un mercado específico, ya sea a través de una estrategia en costos, en diferenciación o en enfoque en una determinada porción del mercado seleccionado.

Ventaja Comparativa (Competitive Advantage)

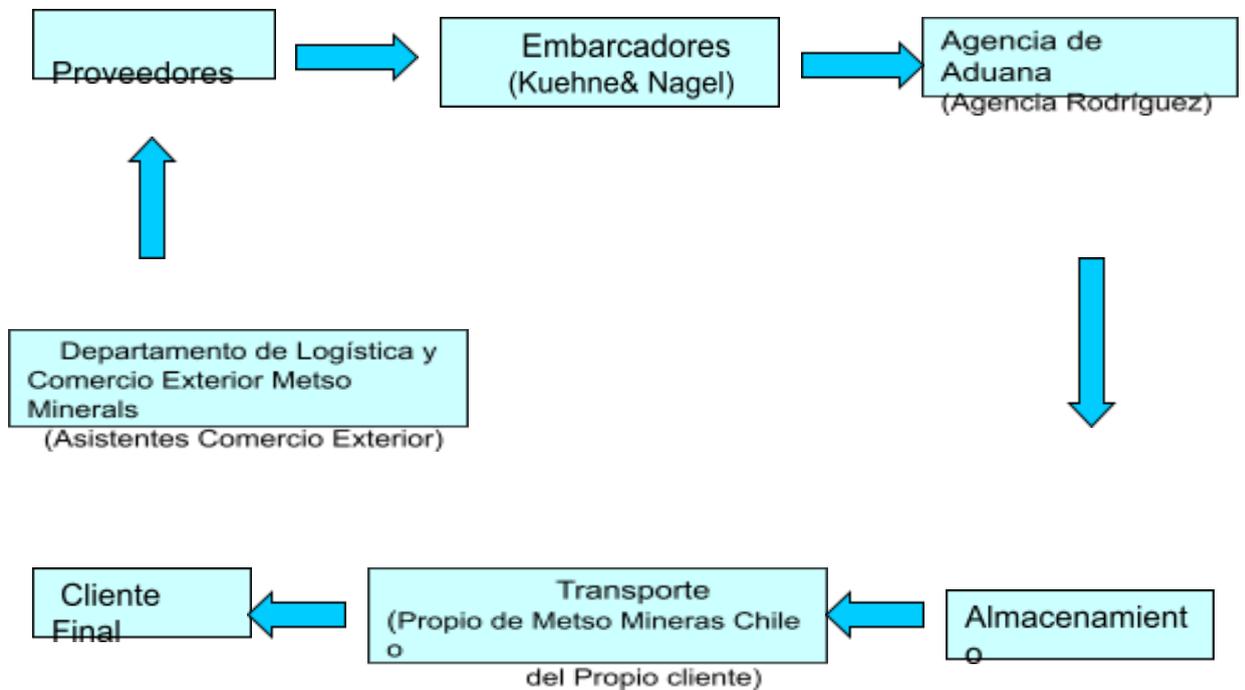
Es la capacidad que desarrolla o mejora una compañía u organización, para poder diferenciarse de la competencia, ya sea en recursos, en el aumento de capacidades en

¹⁸ Concepto extraído de la pagina
http://74.125.45.132/search?q=cache:rOQwxE3-_8J:www.parinas.cl/parinas2005/publicaciones/glosario.doc+Todo+bien+corporal+mueble+sin+excepci%C3%B3n+alguna.&hl=es&ct=clnk&cd=6&gl=cl, el 9 de Octubre de 2008, a las 2:00 pm.

diversos procesos o en el mejoramiento de los productos que produce dicha compañía. Considerando además, que al utilizar la especialización como una fortaleza, en productos y procesos, la compañía u organización se beneficiara al mejorar su calidad, logrando competir sin ningún problema en cualquier mercado al que pertenezca.

2.3 Desarrollo del tema analizado.

Cadena Logística en operaciones de Metso Minerals Chile



Fuente: Elaboración propia.

Proveedores



La cadena Logística de Metso Minerals Chile, comienza con los proveedores de Metso en el extranjero o bien nacionales, para responder a una orden de Compra de clientes pertenecientes a Metso Minerals Chile. Los proveedores de Metso Minerals Chile son bastante pero los principales utilizados por Metso son: Estados Unidos, Brasil, Perú, Finlandia y Francia, en el caso de proveedores nacionales tenemos Fabricación Nacional, cuyos centros de producción y distribución se encuentran en Santiago. La función que desempeñan específicamente los proveedores es importante, ya que son ellos los que abastecen los pedidos que solicitan los clientes, deben hacerlo en un tiempo específico, para cumplir con la fecha de entrega a cliente, y deben tomar todas las precauciones necesarias para resguardar la seguridad de la carga. Sin los proveedores, Metso Minerals, no podría satisfacer la demanda de Metso Minerals en Chile.

La eficiente interrelación entre estas partes logrará que el desempeño de la compañía mejore y se retroalimente mutuamente, ya que a ambas partes les conviene esta alianza estratégica, debido a que eso es, una unión para fortalecerse y hacerse más competitivo en el mercado, por lo que deben afinar cada detalle y trabajar en conjunto para entregar la mejor calidad al cliente. Por lo mismo esta relación que es a largo plazo, debe ser monitoreada constantemente, para ver si esta produciendo los resultados esperados, mediante variables de monitoreo tales como; el tiempo de

entrega de los productos en las bodegas, la disponibilidad oportuna de los proveedores, para proporcionar el stock de los productos con mayor demanda para que el negocio se realice, mantener un riguroso control de calidad en los productos solicitados con el fin de entregar excelentes productos al cliente, la capacidad de reacción para entregar en un mínimo de tiempo los productos preparados para su despacho, de estas que cantidades fueron enviadas en excelente estado y que porcentaje se daño, etc. Los resultados de esta evaluación, deben ser entregados a ambas partes, con el fin de optimizar y mejorar el desempeño de las operaciones que desarrolla cada una, por lo cual es clave que mantengan la mejor comunicación y se puedan retroalimentar de todos los detalles esenciales que competen a la calidad y soporte de los productos.

El cliente debe ser considerado como elemento y variable central entre Metso Minerals Chile y sus proveedores ya que es debido a ellos que se realiza todo este procedimiento, dar el lugar y la importancia que merecen los clientes además de tomar en cuenta su opinión, harán de Metso Minerals Chile una empresa mas eficiente y mejor preparada para poder hacer frente a sus competidores.

El manejo de inventario como arma para mejorar la eficiencia del proveedor.

La forma de monitorear y manejar el Inventario en Metso Minerals Chile, es primordial para solucionar retrasos, disminuir costos debido a estos o almacenar inventario que no tiene rotación, logrando así, en conjunto con los proveedores, ser más eficientes en el uso del mismo. Un buen manejo que se haga del inventario permitirá disminuir costos, y también anticiparse debidamente a los pedidos que el cliente solicite, esto a través de la realización de un análisis de inventario en conjunto

con los clientes mas importante de Metso Minerals Chile, los cuales según los criterios de la compañía, son los que aplican multa a las entregas de carga con retraso, como por ejemplo la Minera Codelco y todas sus divisiones, para lo cual se confeccionara un listado de los repuestos mas solicitados por estos clientes, lográndose un total de 20 productos con mayor demanda. Para los cuales Metso Minerals Chile deberá tener un stock permanente de estos en sus bodegas, con la cooperación de sus proveedores ya sean nacionales o extranjeros.

Al lograrse un control y mejoramiento eficiente de este eslabón de la cadena Logística de Metso Mineral Chile, se podrá reducir considerablemente el tiempo de entrega y costos en los que incurren ambas partes al realizar su operación comercial.

Embarcadores



Los embarcadores cumplen un rol fundamental también en el desarrollo de las operaciones de Metso Minerals Chile, ya que son ellos los responsables de llevar la carga desde el lugar del proveedor hasta las bodegas de destino en Chile. Ya sea a través de distintos medios de transporte, marítimo, aéreo o terrestre. La eficiencia de ellos esta en llegar en un determinado tiempo al destino indicado por Metso Minerals Chile. Para el transporte marítimo se determina un plazo promedio de tres semanas

para la llegada de la carga, en el caso del transporte aéreo un plazo de dos semanas y para el terrestre un plazo de tres semanas también. Los embarcadores tienen que estar informando constantemente, a los Asistentes de Comercio Exterior, de lo que va ocurriendo con la carga por motivo si en algún punto ocurriera algún problema pueda ser resuelta en forma inmediata.

La eficiencia de este eslabón de la cadena logística, se basa fundamentalmente en el tiempo y velocidad que demoran en traer una carga, si se cumple efectivamente el plazo de tiempo explicado anteriormente. Las rutas y puertos destino que seleccionan los embarcadores para la entrega de una carga, es fundamental al momento de ahorrar tiempo y costo en la entrega de esta, ya que deben ser elegidas tomando en cuenta el lugar de destino el camino mas accesible y óptimo para llegar a el.

La capacidad de precisión de manejo de productos, debe ser tomado en cuenta al momento de consolidar una carga, lo mas optimo, a veces para ciertos repuestos, es consolidar un contenedor con varios pedidos de menor tamaño, pero esto puede no ser apropiado para otro tipo de repuestos de mayor tamaño y peso.

La celeridad al momento de ejecutar una petición de embarque y la rápida respuesta ante los reclamos del cliente, demostrará también cuan eficiente esta resultando el embarcador (forwarder) seleccionado o si se deberán realizar cambios a este punto de la cadena logística.

Los embarcadores deben emplear en provecho de la operación que realizan y de sus clientes, los conocimientos que poseen, al verificar que la mercancía que reciben para su transporte, haya sido correctamente embalada con su respectiva rotulación,

para que la mercancía pueda ser inspeccionada con mayor facilidad por la Aduana, agilizando así el movimiento de carga que existe en los puertos.

Por otro lado los embarcadores deben hacer un seguimiento a la documentación perteneciente a la carga, agregando los documentos que son propios de su elaboración como son los conocimientos de embarque según corresponda al medio de transporte.

Una de las variables que mejoran la eficiencia en el servicio entregado, por parte de los embarcadores son las normas de seguridad con que deben operar todos ellos, ya que es en el desarrollo de su trabajo en donde la carga se encuentra mas expuesta a sufrir algún tipo de daño o pérdida de alguna clase, por el trafico de movimiento al que se expone. Deben ser muy cuidadosos en este aspecto, ya que si estos inconvenientes ocurrieran, saldrían perjudicados ambas partes, una por no obtener lo solicitado y los embarcadores al perder la confianza de su cliente, aspecto que ningún tipo de empresa esta dispuesto a perder debido a lo importante y difícil que se ha hecho hoy en día mantener la fidelidad de los clientes.

Como último punto es importante mencionar que si bien la reducción y agilización de tiempo en este aspecto de la cadena logística son variables esenciales en la mejora de eficiencia de esta, no se puede dejar de mencionar otro punto de notable relevancia como es el mejoramiento continuo de la gestión de calidad con que deben trabajar todos los embarcadores, para que la carga llegue en óptimas condiciones con el mínimo de deterioro, una actitud que debe ser proactiva por parte de los embarcadores.

Agencias de Aduanas



Una de las organizaciones que entrega una gran apoyo estratégico a las empresas que realizan exportaciones e importaciones, son las Agencias de Aduana, ya que como ministros de fé representan a sus clientes ante organismos públicos, a través de la gestión de la tramitación aduanera, para el ingreso o salida de la mercancía. Por lo que para toda empresa los puntos más importantes son:

- ✓ La rapidez que se emplee en realizar la tramitación Aduanera.

- ✓ El seguimiento continuo que deben dar a las mercancías que están en proceso de tramitación, desde el momento en que llegan a puerto, hasta la entrega al cliente.

- ✓ Inspección exhaustiva e inventario de la mercancía que llega a puerto, con el fin de establecer reclamos por daños o pérdidas a las compañías aseguradoras y navieras.

- ✓ La entrega de asesoramiento por parte de la Agencia de Aduana, a las empresas que contratan sus servicios, con el propósito de resolver cualquier

imprevisto o inconveniente, que se pueda presentar con la mercancía en la Aduana.

El primer punto se realiza para hacer frente a la ardua competencia que existe en un mercado que crece día a día como son las Agencias Aduanas, se hace imprescindible contar entonces con un servicio que sea completo, eficaz y en el menor tiempo posible, sobre todo para Metso Mineral Chile, ya que ellos se caracterizan por la rapidez de sus operaciones y entrega inmediata a sus clientes cuando lo necesiten, por lo que las mercancías deben ser presentadas y revisadas ante el Servicio Nacional de Aduanas, en un corto periodo. Hoy en día, gracias a la tecnología, se realiza con mayor rapidez el envío de los documentos necesarios para la tramitación de importación o exportación a los Agentes de Aduanas, lo que ayuda en gran parte a mejorar los sistemas de gestión e información.

El segundo punto hace referencia a la gestión en eficiencia que debe utilizar en cada tramitación que efectúe el Agente de Aduana, ya sea en el pago de gravámenes, derechos e impuestos que se realicen ante la Aduana, asegurando a través de fiscalizaciones que estos fueron efectivos, logrando así la liberación de la mercancía lo antes posible para su entrega, obviamente manteniendo informado de cada paso al cliente. Los controles y seguimientos son claves para la optimización del proceso, debido a que dentro de la Aduana existen grandes cantidades de mercancías que llegan constantemente para cumplir con la respectiva tramitación, razón por la cual es muy fácil que se confundan o extravíen las distintas cargas. Por lo que el Agente de Aduana no debe descuidar ningún aspecto dentro de este paso, para poder obtener así el mejor resultado. La mejor forma de poder lograr esto, es llevando un

itinerario, como registro, de las mercancías que vienen en tránsito, el cual podrá confeccionar el Agente de Aduana, gracias a la información entregada por el cliente con anticipación, donde informa la fecha y nombre de la nave en que son transportadas las mercancías. Con dicha información podrá entregar así periódicamente al cliente informes mensuales de las importaciones y exportaciones de cada cliente, información que actuara como registro sistémico de cada operación realizada.

El tercer punto se debe básicamente al control que debe efectuar el Agente de Aduana, a las mercancías que ingresan al puerto para poder detectar con anticipación, cualquier problema o defecto que pueda tener la mercancía, para lograr esto tendrá en su poder la lista de empaque facilitando así dicho proceso, el cual gracias a este documento, se realizará en el menor tiempo posible con total veracidad y certeza. Ante cualquier problema detectado, la línea a seguir es informar inmediatamente al cliente para que pueda interceder y hacer efectivo el reclamo correspondiente hacia la compañía naviera o de seguros.

El cuarto punto hace referencia a la orientación que debe entregar la Agencia de Aduana al cliente, ante cualquier duda o procedimiento fuera de lo normal, por lo cual la eficiencia se reflejara en estar preparado para poder orientar y reaccionar oportunamente ante cualquier imprevisto, esto como resultado del intercambio permanente de comunicación que debe existir entre la Agencia de Aduana y el cliente.

Con el propósito de evitar estadías innecesarias de las mercancías en distintos centros portuarios, y poder obtener despachos directos del buque hacia el camión, se hace indispensable obtener con anticipación los documentos necesarios para tramitar

la importación y traslado de las mercancías desde el puerto en un menor tiempo.

Dicha documentación¹⁹ esta compuesta por:

- ✓ La Pro-forma previa a la factura.
- ✓ La factura la cual puede ser original o una copia enviada por el proveedor en el extranjero
- ✓ La lista de empaque (packing list, si existiese)
- ✓ Certificado de origen original (según corresponda)
- ✓ El certificado de seguro
- ✓ Nota de gastos (si la hubiese)

Al igual que las importaciones las exportaciones se deben tramitar lo antes posible, ya que deben ser enviadas al extranjero para cumplir a tiempo con fechas establecidas, por lo que obtener lo antes posible los documentos necesarios para efectuar este tramite se hace imprescindible. Uno de los documentos previos a la exportación es el Documento Unico de Salida (DUS), el cual debe ser entregado en el menor tiempo posible, legalizado por la Aduana, para esto debe intervenir la Agencia de Aduana con prontitud.

Posteriormente los documentos requeridos son:

¹⁹ Información extraída del material de estudio de la asignatura Ingles crítico I, Comercio Internacional, además de obtener información de instructivo entregado por el encargado de Comercio Exterior Fernando Soto.

- ✓ Instructivo de embarque

- ✓ Un mandato simple realizado por la empresa, describiendo el lugar de entrega y los datos del cliente al cual es enviada la mercancía.

- ✓ La factura comercial

- ✓ La lista de empaque

- ✓ El conocimiento de embarque el cual se entrega posterior al embarque

Trámites previos a la exportación para realizar todo con eficiencia, la Agencia de Aduana debe confeccionar el certificado de origen, sanitarios u otros, si fuesen exigidos en el país de destino, además de la obtención de autorizaciones y vistos buenos antes de la realización del embarque. Dichos trámites no deben ser obviados, para poder lograr así en el menor tiempo la salida de la mercancía exportada.

Almacenamiento



Almacenar, concepto referido a guardar y mantener mercancía por un determinado tiempo, en un lugar físico llamado almacén, con la finalidad de realizar su posterior venta y entrega o bien como materia prima para el proceso productivo.

Como ya sabemos, en los recintos de almacenamiento de inventarios, se desarrollan funciones tales como:

- ✓ Almacenamiento y conservación durante un periodo de tiempo de la mercancía
- ✓ Recepción junto con un registro de ingreso o salida de la mercancía
- ✓ Clasificación y ordenamiento de la mercancía
- ✓ Carga y descarga de mercancía
- ✓ Estricto control e inspección de la mercancía
- ✓ Preparación de despachos según pedidos

Debido a las funciones antes descritas, la gestión de almacenes debe contar con una organización constante y oportuna, para esto debe tener en consideración, aspectos tales como embalaje, etiquetado, equipamiento, limpieza de las bodegas y conocimientos específicos de los componentes que conforman la mercancía para su correcto mantenimiento y cuidado, con el propósito de evitar deterioros o daños.

Para lograr una gestión eficiente de almacenamiento hoy en día, se debe innovar y diversificar, debido a las modificaciones que deben realizarse como forma de adaptarse a los actuales tiempos y clientes, los cuales con necesidades cambiantes, definen la tendencia de mercado del siglo XXI.

Teniendo presente que la gestión de almacenamiento, es uno de los aspectos primordiales en el funcionamiento de la cadena logística, debe ser mejorado para lograr marcar una diferencia entre el proceso de Logística de la empresa y sus competidores, esta mejora debiera ocurrir en el tiempo de respuesta con que actúan, la cadena de suministro y el almacén, para abastecer los pedidos de demanda, teniendo presente que el cliente no puede ser afectado, durante el proceso, en ningún aspecto. Razón por la cual, si la empresa desarrolla la capacidad de innovación antes mencionada, podrá adelantarse a futuras necesidades que vayan apareciendo, garantizando así la decisión mas conveniente para hacer frente a los cambios inesperados.

Proceso gestión de almacenamiento

Lo primordial para gestionar lo que se encuentra almacenado, es saber exactamente lo que se posee, generalmente mayor es la cantidad de mercancía almacenada que la demanda que existe, con motivo de evitar quedar sin stock frente a un pedido.

Después se debe poder analizar distintos puntos, tales como, la frecuencia o rotación que tiene cada producto, que cantidades son las mas demandadas y de que producto, con que frecuencia se realiza un análisis de inventario (el cual debiera ser mensual), en que fechas se debiera realizar un pedido por una cierta cantidad de productos con el fin de mantener stock de los que poseen mayor demanda, etc. Para lograr estos puntos se debe realizar un detallado y estricto control de inventarios.

Control de Inventarios

Como se menciono anteriormente, primero se debe saber exactamente lo que se encuentra almacenado, por lo que se debe tener claramente localizado e identificado exactamente lo que se va a inventariar. Para esto se debe capacitar específicamente al personal que realizará esta función, con el propósito de que conozcan las funciones a realizar y a través de que procedimientos lograrlo.

El control de inventarios esta compuesto por diferentes etapas:

- ✓ Recuento de las cantidades especificas de cada producto clasificado de acuerdo a su función.
- ✓ Revisión nuevamente de la mercancía, con motivo de verificar, la cantidad que arrojo el punto anterior, la cual puede realizarse a través de técnicas de muestreo o bien mediante un nuevo recuento.
- ✓ Establecer la relación existente entre los productos almacenados, y la cantidad de estas relaciones.

✓ Comparación y actualización de datos, con información proveniente de

controles anteriores, respecto a las cantidades de productos almacenados.

El proceso de recuento de mercancías almacenadas, tiene dos caminos de ejecución:

Recuento continuo: se refiere a la revisión constante del stock almacenado, con un registro permanente de los productos que ingresan a salen de bodega, con fechas y horas, el cual es mensual o quincenal.

Recuento periódico: a diferencia del recuento anterior, se enfoca en una revisión cada cierto período, que puede ser trimestral o bimestral, la desventaja de este método es no tener conocimiento específico de la mercancía almacenada entre los periodos de recuento.

Aspectos importantes a considerar

Uno de los aspectos importantes a tomar en cuenta, es el estado de los depósitos donde se almacena la mercancía y el cuidado que se les da. Debido a que estos, son generalmente dejados de lado por considerarse de poca importancia, pero si analizamos este punto, nos daremos cuenta que al mantener un orden, control y buen estado de las instalaciones de almacenamiento, podremos obtener beneficios de seguridad para las personas y la mercancía con la que se trabaja.

Debido a esto es que se tienen que tomar en consideración aspectos como accesibilidad hacia las mercancías cuando se requieran en forma rápido, para ellos se deberá considerar la posición estratégica de almacenamiento de la mercancía, donde se tendrá que almacenar la mercancía mas pesada y de difícil movilidad en lugares

que se encuentren cerca de las salidas para no obstruir el camino al momento de su utilización, y en posiciones donde no puedan ocasionar daños a los trabajadores.

También el cuidado que debe entregarse a las mercancías, en el caso de Metso Minerals Chile, muchos de sus productos deben ser resguardados del sol debido a los materiales con los están elaborados, para que no se estropeen hasta el momento de su entrega final. Los cuidados enfocados hacia la protección y cuidados de la mercancía, como mallas anticaída, barras de protección laterales en caso de ser necesario, etc son algunas formas de mejoramiento en automatización de mercancías que se pueden aplicar a estas.

Las razones de tomar en cuenta estas medidas de seguridad son básicamente:

- ✓ Mejoramientos de los servicios entregados
- ✓ Evitar interrupciones de entrega a cliente
- ✓ Evitar perdidas debido a mercancías dañadas o maltratadas
- ✓ Evitar daños a trabajadores e instalaciones de la empresa.

Transporte del cliente



En ocasiones hay una flota de camiones dispuesta por Metso Minerals Chile, la cual tiene como objetivo entregar la mercancía solicitada por los clientes en sus bodegas. Para que esto ocurra sin ningún problema, se debe implementar un sistema de fiscalización para poder revisar la mercancía que ingresa a las bodegas lo antes posible, para que una vez que llegue el camión de la flota pueda ser cargada inmediatamente para ser despachada sin tener que esperar que esta sea revisada, esto se podrá lograr elaborando y modificando continuamente un itinerario actualizado de las horas de llegada de los camiones a las bodegas, horas de salida, el tiempo que demora en camión en ser cargado, y cuanto tiempo permanece dentro de las instalaciones de las bodegas de Metso Minerals en Con-Con, hasta su salida hacia el destino determinado. Debido a esto la carga pasa a formar parte de un proceso relevante y decisivo, razón por la cual su cuidado y resguardo se vuelven primordiales, como respuesta a esto, la compañía puede optar a implementar un sistema de monitoreo de carga, como los llamados sistemas Global position system, de posicionamiento y ubicación a nivel global, los cuales pueden entregar información detallada del momento preciso donde se encuentre la carga en todo momento.

Lo mas importante es el compromiso que debe existir por parte de la empresa hacia el cliente ya sea cuando Metso Minerals Chile, tenga la responsabilidad de entregar la mercancía al cliente, o cuando intervenga una empresa externa contratada por este, para trasportar la carga.

La definición de rutas que se impongan para poder llegar a destino serán las claves para poder agilizar el proceso de entrega y el ahorro en tiempo también, ganando en

eficiencia y compromiso. Se debe estar constantemente investigando el estado y funcionamiento de ciertas rutas, con el fin de poder prever cualquier imprevisto y cambio en el transporte de la carga, como por ejemplo: accidentes, desviaciones, nuevas construcciones y carreteras, etc.

La comunicación, como se ha hablado, anteriormente es importante, especialmente entre el área de descarga y el área de administración, ya que cuando una carga debe ser despachada inmediatamente tiene que haber un comunicado inmediato hacia administración para que ellos puedan preparar inmediatamente los documentos necesarios para la realización del despacho. Además en el caso de la llegada de una carga para ser transportada nuevamente a otro lugar, también se debe agilizar el proceso correspondiente.

En caso de la necesidad por parte del cliente de obtener la mercancía antes de la fecha de entrega acordada, deberá el contratar un medio de transporte con prontitud, debiendo correr los riesgos y costos que esto pueda implicar.

La compañía deberá optar por un medio de transporte para la entrega a cliente, el cual dependerá de variables como el costo, el tiempo de demora y el lugar de entrega acordados con el cliente. A menudo las compañías priorizan el costo, para dicha elección, lo cual puede influir en el grado de confianza que posea el cliente hacia la empresa y la capacidad de respuesta de esta, por lo cual en ocasiones lo óptimo es priorizar el resguardo y calidad con que llegará la mercancía al cliente antes que el costo.

El transporte ha tomado cada año, mas fuerza y relevancia, en el lugar que ocupa dentro de la cadena Logística, por lo que no es difícil pensar que con el tiempo, muchas de estas empresas puedan avanzar y convertirse en proveedores para las

empresas que contratan sus servicios, o bien, las empresas que las contratan puedan invertir en convertirse a su vez en compañías de transporte para sus propios clientes, como opina Marcos Campos, Jefe de Operaciones de la empresa Transportes Molina, “con el tiempo, los proveedores de servicios de transporte derivarán en empresas de servicios logísticos”²⁰, en uno de los desayunos organizado por la empresa Negocios Globales, para empresarios transportistas.

Cliente Final



El elemento claramente central e importante de toda la cadena Logística, es el Cliente Final, debido a que es la persona que contrata los servicios de todo este proceso. Comúnmente las compañías se enfocan en realizar bien todos los procesos que se desarrollan en ella, especializándose en ciertos puntos, pero cometen generalmente el error de no hacer participe de todo proceso, al elemento central de toda la cadena Logística, el Cliente Final.

Cualidades para alcanzar la eficiencia hacia el Cliente Final:

²⁰ Cita extraída del artículo, Servicios de transporte terrestre, Grandes volúmenes en manos de expertos, elaborado por la empresa Negocios Globales.
<http://www.emb.cl/negociosglobales/200511/desayuno.mv>, el 10 de Diciembre, 22:00 pm.

- ✓ Implementar la comunicación como factor relevante entre el Cliente final y la compañía.
- ✓ Desarrollo de la certeza en la realización y ejecución de los servicios y productos ofrecidos.
- ✓ Desarrollar la confiabilidad entre Cliente final y la compañía que entrega los servicios.
- ✓ Desarrollar la flexibilidad y adaptación, como respuesta oportuna, ante cualquier imprevisto o cambio que pueda tener el Cliente final con respecto al servicio entregado.
- ✓ Desarrollar un cuidadoso análisis cualitativo, a todo aspecto que involucre al Cliente final ya sea una fortaleza o una debilidad.

Para aumentar y mejorar la eficiencia enfocado hacia el Cliente final, es importante poder lograr una buena comunicación entre Cliente y la compañía, poder lograr esto a veces no es fácil, se necesita hacer crecer en el Cliente final la cualidad de la certeza hacia la compañía, donde los servicios y productos ofrecidos se entregaran obteniendo los objetivos esperados.

Al lograr obtener la certeza de la realizaron de los servicios y productos ofrecidos, se desarrollara entre cliente y compañía otra cualidad la confiabilidad, sin confianza no se puede establecer ninguna relación comercial, por lo que obtenerla dependerá

del buen desempeño de los servicios entregados, haciéndose mas difícil aún mantener dicha confiabilidad. Esto dependerá, del óptimo desarrollo que exista, en la interacción entre los otros elementos de la cadena Logística. Además, hay que tener presente la opinión que pueda otorgar el cliente, de cómo el entiende que deben ser atendidos sus requerimientos.

Al hablar de confiabilidad, el cliente entenderá que todo lo que necesite se le podrá entregar, por lo que la compañía deberá seguir desarrollando otras cualidades, como la flexibilidad y adaptación hacia inesperados requerimientos del cliente. Logrando estar preparado para poder responder de forma eficiente a requerimientos de último minuto, como cambios en la cantidad, cambio de lugar de entrega o cambio en la fecha de entrega. El poder adaptarse a cualquier requerimiento del Cliente final le otorgara un valor adquirido a los servicios entregados por la compañía.

Todo aspecto debe ser controlado y analizado, para no dejar posibilidad alguna de error, por lo que otra cualidad a desarrollar debe ser el análisis cualitativo, esto debido a que junto con la entrega de los productos y servicios al Cliente final, se debe cerciorar que todo lo que se entrego funciona tal como se acordó, y que ante cualquier problema se podrá entregar una solución rápida y completa para la satisfacción del Cliente.

No solo debe ser analizado lo que se esta haciendo mal, muchas veces el quedar conforme con lo que esta resultando bien, produce una baja en la mejora de los procesos, ya que se piensa que todo esta funcionando como debería ser, pero se olvida que toda necesidad va cambiando, y que a veces para lograr ciertos objetivos se deben replantear los parámetros para lograrlo. Debido a esto se debe desarrollar la

cualidad Mejoramiento continuo, esta debe ser considerada como una actividad de obligación en cada uno de los elementos de la cadena Logística como medio para lograr la eficiencia.

Capítulo 3: Conclusiones

Conclusión

Como se ha podido resaltar durante el presente informe, la eficiencia aporta en cualquier área, un valor agregado para la mejora de la compañía. Debido al mejoramiento continuo que provoca controlar y prestar atención a los pequeños detalles, que a veces son considerados de poca importancia para la empresa. La cadena Logística necesita esto, junto a una óptima gestión que pueda ir mejorando y adecuándose a las necesidades de los clientes y de los nuevos tiempos. Para poder lograr la eficiencia, una organización debe poder obtener o desarrollar ciertas características:

- ✓ Desarrollo de la cadena Logística como forma de otorgar un valor agregado a la empresa.
- ✓ La existencia de formalidad, en el desarrollo de la cadena Logística a nivel Gerencial.
- ✓ Lograr tomar ventaja de nuestras debilidades para poder convertirlas en fortalezas en el ámbito Logístico.
- ✓ Desarrollar y priorizar toda dirección hacia el cliente.
- ✓ El desarrollo de la planificación Logística sobre el enfoque basado solo en lo operativo.
- ✓ Considerar la Logística, como plataforma para lograr metas, objetivos y el desarrollo de planes estratégicos.
- ✓ Desarrollar e implementar nuevas estrategias competitivas, utilizando como apoyo la cadena Logística.

Uno de los temas tratados en el informe fue el flujo de información que debe existir entre todo el área de Administración y bodega, debido a que la información mantiene constante y despejado todo el proceso Logístico, junto con esto los sistemas informáticos actuales, son grandes soportes para que dicho proceso de flujo de información, pueda realizarse, gracias a los sistemas de análisis de ordenes los

cuales, actúan como una red de enlace entre la organización, los proveedores y los clientes, los cuales si se interrelacionan de manera optima, podrán lograr tomar decisiones efectivas cuando sea necesario. Debido a que todo lo que ocurra en los otros elementos de la cadena o incluso en otras áreas de la empresa, afectará el desarrollo de la Logística.

Para que se pueda aplicar y desarrollar el proceso de aprendizaje hacia la eficiencia en cada elemento de la cadena Logística, se debe planear un plan de formación como enseñar, aprender, aplicar y alcanzar lo que uno quiere para cada eslabón de la cadena Logística, teniendo presente siempre en mira las necesidades del cliente y de la propia organización.

La formación tiene que estar orientada a resultados, tiene que responder a la demanda d los clientes y empresariales, y no a la oferta que por tendencias de mercado o modas se ofrece. Además, el enfoque hacia la oferta provoca que se establezca una formación interna, ya que se debe empezar a enseñar dentro de la organización de la cadena Logística para poder formular correctamente los objetivos didácticos de la acción formativa a llevar a cabo.

Para poder desarrollar y hablar de eficiencia como valor para la empresa, se debe diseñar procesos que faciliten la aplicación de monitoreo y control constante en cada elemento de la cadena. Para lograr esto, hay que realizar una evaluación permanente, medir y comparar para demostrar y replantear. Evaluando según metas y objetivos logrados y debilidades menores.

En el eslabón de la cadena Logística llamados Proveedores, es necesario gestionar la confianza y comunicación en que debe basarse la relación entre ellos y la compañía, con el fin de obtener el beneficio de ambas partes.

Las compañías deberán, con el tiempo, lograr disminuir el número de proveedores que posean, mejorando la calidad de sus productos, garantizando la calidad de sus bienes o servicios, a través de una programación adecuada de su abastecimiento, si logran disminuir al máximo su inventario, para su mejor manejo. Además de lograr obtener precios razonables al contratar los servicios de proveedores, logrando realizar entregas oportunas, disminuyendo, además, los gastos Administrativos de generar ordenes de Compra a diversos proveedores en periodos cortos de tiempo. Logrando así una gestión Logística exitosa.

En el caso de los embarcadores lo primordial es que lleguen justo a tiempo y con la mercancía en excelente estado al cliente. Deberá lograr entonces contar con guías que monitoreen el envío, optar por rutas que sean rápidas, seguras y accesibles, además que pueda actuar con rapidez cuando la situación así lo requiera, con controles estrictos y creando sistemas de seguridad que le permitan responder en cualquier momento lugar y situación.

Las Agencias de aduanas tienen que velar para poder tramitar en el mínimo de tiempo, el retiro y pagos de todo lo que implica la tramitación aduanera, pudiendo además cerciorarse que la mercancía ha arribado en buen estado a puerto.

El almacenamiento en unos de los temas más complicados, ya que en ellos se basa todo el proceso que implica el movimiento de carga del proceso Logístico, por ellos el ser ordenado, y metódico para mantener el orden en los almacenes, será primordial para actuar con rapidez al momento de entregar una carga de forma inmediata.

El transporte final debe ser rápido y sin ninguna escala o demora, ya que el llegar a tiempo con el cliente final, fortaleza los lazos de confianza y fidelidad que mantenga con la empresa.

Todo proceso comercial se basa en el cliente, el cual compra los productos ofrecidos o contrata los servicios de la compañía, debido a esto estrechar lazos en la relación profesional con él, es una obligación que debe ser continua, haciéndole participe de las decisiones o nuevos pasos que se tomen con respecto a la carga, además de poder otorgarle seguridad al responder en óptimas condiciones ante cualquier requerimiento adicional que el pueda solicitar.

Bibliografía

Información extraída en su mayoría, de apuntes y materias obtenidos en clases, de las asignaturas correspondientes a la malla curricular de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso.

Fuentes usuales como Google y Altavista, con el fin de encontrar información relevante en provecho del presente Informe de Práctica Profesional.

La página interna de Metso Minerals Chile Cón - Cón, la cual solo puede ser vista desde dentro de los recintos de Metso Minerals Chile en Cón – Cón.

[Http chileminerals.com](http://chileminerals.com), el 12 de Noviembre de 2008 a las 17:30 pm.

Información impresa entregada por el área de Comercio Exterior sobre las divisiones de la empresa, 5 enero de 2008 11:00 AM.

Información extraída del párrafo 6 Actor minero, del artículo Trabajadores Involucrados con la comunidad 10 mayo a las 1:30 am.

http://www.corporacionsofofa.cl/ccesff/Revista/57/P36_P37.pdf.

Organigrama obtenido desde la página interna de Metso Minerals Chile, la cual solo puede ser vista desde dentro de los recintos de Metso Minerals Chile en Cón – Cón.

[Http chileminerals.com](http://chileminerals.com), el 12 de Noviembre de 2008 a las 17:30 pm.

Información entregada por personal del área de Comercio Exterior, el 17 de Enero 2008, 9:00 am.

Cita párrafo señalada por la Asociación de Logística de Chile, descrita en el artículo de Fernando Flores Abriendo juego abriendo mundos.

<http://www.fernandoflores.cl/node/1146>, el 14 de Septiembre de 2008, 1:19 am.

Concepto citado desde Ordenanza de Aduanas, Artículo 2º número 3.

[Http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070227/pags/20070227092607.ht](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070227/pags/20070227092607.html)
ml., 17 de Septiembre a las 15:00 pm.

Concepto citado desde Ordenanza de Aduanas, Artículo 2° número 4.

[Http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070227/pags/20070227092607.ht](http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/artic/20070227/pags/20070227092607.html)
ml., 17 de Septiembre a las 15:10 pm.

Concepto extraído de la página: http://74.125.45.132/search?q=cache:rOQwkxE3-_8J:www.parinas.cl/parinas2005/publicaciones/glosario.doc+Todo+bien+corporal+mueble+sin+excepci%C3%B3n+alguna.&hl=es&ct=clnk&cd=6&gl=cl, el 9 de Octubre de 2008 a las 2:00 pm.

Información extraída del material de estudio de la asignatura Ingles crítico I, Comercio Internacional, además de obtener información de instructivo entregado por el encargado de Comercio Exterior Fernando Soto.

Cita extraída del artículo, Servicios de transporte terrestre, Grandes volúmenes en manos de expertos, elaborado por la empresa Negocios Globales.

[Http://www.emb.cl/negociosglobales/200511/desayuno.my](http://www.emb.cl/negociosglobales/200511/desayuno.my), 10 de Diciembre, 22:00 pm.