Universidad de Valparaíso.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

PROCESO DE EXPORTACIÓN DE SALMÓN A ESTADOS UNIDOS

PATRICIO ALEJANDRO GALAZ LLONA

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. Titulo Profesional de Administrador de Negocios Internacionales.

Profesor guía: Rodolfo Olguín.

Diciembre del 2005

Agradecimientos

Este informe no podría haberse escrito sin la ayuda de gente muy especial, tengo que dar las gracias a mis amigos en particular a la familia Jeldes-Leiva, junto con todo el personal de la empresa Multiexport, en especial al Gerente de recursos Humanos, Eduardo Martínez y el Gerente Comercial, Marco Bustos, de igual forma al Departamento de Comercio Exterior, el cual se componía de Álvaro Asagardia, Claudio Díaz y Pablo Martínez, los cuales me dieron muy buena acogida junto con darme la oportunidad de avanzar y crecer como ser humano.

Tengo asimismo una deuda con Rodolfo Olguín por haberme dedicado generosamente su tiempo en la realización de este informe.

Supremamente, no podría haber escrito este informe ni tampoco haber cursado todos estos años de estudio sin las personas que me trajeron a este mundo y me dieron la oportunidad de vivir, hablo de mis padres, Marina del Carmen LLona Pinto y Manuel Alejandro Galaz Saavedra.

Índice

Introducción 4

Descripción de la empresa Multiexport S.A 4

Razones que motivaron a la elección de la Practica Profesional. 8

Objetivos del trabajo de práctica. 9

Cuerpo de la obra 10

Trabajo desarrollado en Multiexport 10

Problemas encontrados en la Práctica Profesional 20

Las soluciones y acciones propuestas 22

Descripción de los resultados 24

Anexos 25

EJEMPLOS FÍSICOS DE LOS DOCUMENTOS ANTES DESCRITOS. 31

DEFINICIONES DE IMPORTANCIA. 32

Introducción

Descripción de la empresa Multiexport S.A

Información General

✳ Ubicación : Puerto Montt, Chile.

✳ Actividad : Cultivo y exportación de Salmón y productos del mar.

- Tipo de sociedad: 100% Multiexport S.A.

- Integración : Desde las ovas hasta el consumidor final.

- Producción : 34.292 ton. De salmón y trucha en el 2005.

- Retornos Anuales: Ventas estimadas por 120 millones de dólares en el 2005.

- N° de empleados: 1.500 empleados.

Historia de la compañía

- 1983: Se conforma el directorio actual y se crea Multiexport s.a con la finalidad de exportar productos varios.

- 1987: Construcción de planta procesadora en Puerto Montt.

- 1989: Se inician los cultivos de salmón en las costas de Chiloe.

- 1991: Se establece en Miami Aquafarms, sucursal ubicada en Estados Unidos encargada de ventas y marketing en el mercado estadounidense.

- 1995: Alianza con la empresa Mitsui de Japón para ventas y marketing del salmón en el mercado japonés.

- 1996: Se adquiere el 50% de la empresa prosmolt dedicada al cultivo del salmón.

- 1999: Adquisición de centros de cultivos Chisal, aumentando de esta manera la producción salmonera.

- 2000: Adquisición total de prosmolt.

✳ 2001: Adquisición de piscicultura Rió Bueno.

✳ 2002: Certificación ISO 9001-2000.

- Acuerdo de Joint Venture para Japón.

- Apertura de planta de ahumado, actualmente la mas moderna del mundo.

✳ 2003: Se inicia exportación de salmón ahumado a Estados Unidos.

✳ 2004: Introducción de la marca "Aquafarms" dentro del mercado estadounidense.

Proceso del Salmón

La primera etapa de la producción del salmón son las ovas o huevo del salmón las cuales se deben de producir en aguas con extrema calidad, seguido de esta etapa las ovas se convierten en smolts, peces juveniles, los cuales culminan la fase de crecimiento en agua dulce, estando ahora en agua salín izada, se comienza el proceso de engorda, con el cual completan su ciclo de crecimiento, cabe decir, que el

agua en la que se depositan, contiene nutrientes seguros y de alta calidad, dado que la empresa cuenta con modernos sistemas de calidad para evitar pérdidas y optimizar su uso.

Finalizado su ciclo de crecimiento el salmón es revisado por el área técnica con el fin de aplicar técnicas de alimentación, medicina veterinaria y patrones de monitoreo. Seguido de este paso el salmón es llevado a las plantas de proceso en donde se le da valor agregado utilizando una alta tecnología de procesamientos así como rigurosos controles, certificados a nivel mundial.

Los últimos pasos son los de comercialización y distribución, la empresa cuenta con una red de distribución que le permite llegar con sus productos a todo el mundo, actualmente presente en 30 países (la mas diversificada a nivel mundial), y sus filiales en Estados Unidos y Japón. Los productos son distribuidos a las grandes cadenas de retail como el segmento de Food Service, privilegiando la creación de vínculos a largo plazo, en beneficio del consumidor total.

Productos

- Listos para consumir : Ahumado en frió, ahumado en caliente, sushi.
- Especialidades del chef : Salmón entero con y sin cabeza, salmón trucha.

- ✳ Productos de marca propia: Ahumado frió y caliente, porciones con aliño.
- ✳ Fáciles de preparar : Filetes trim c, trim d y trim e, porciones con espina.

Producción

La producción de salmón supera las 33.000 toneladas anuales entre salmón del atlántico (salmo salar) y trucha arco iris. La empresa cuenta también en este aspecto con un compromiso al medio ambiente, teniendo buenas practicas de cultivo, plantas de tratamiento de residuos líquidos y la reutilización de residuos orgánicos, asimismo en el año 2002 firma acuerdo de producción limpia y a corto plazo se espera certificar bajo normativa ISO 14000.

Infraestructura

Multiexport cuenta con 5 pisciculturas y con cuatro centros de mar los cuales contienen 24 granjas marinas, además cuentan con dos plantas de procesos, ambas ubicadas en Puerto Montt y dedicadas al producto fresco y congelado, en el primero

de los casos y la otra, construida con la mas alta tecnología, dedicada a la producción de salmón ahumado (1) [1].

Razones que motivaron a la elección de la Practica Profesional.

Las razones que me motivaron a efectuar esta práctica fueron primariamente las que a continuación explicare:

- El desafío de entrar a una de las empresas mejor posicionadas y de mayor prestigio a nivel mundial como también a nivel nacional, la que asimismo es una de las pioneras en la crianza y exportación de salmón en Chile.
- Poder ejercer y aplicar los conocimientos que adquirí en el transcurso de estos años de estudio, de la misma manera poder explotar en forma práctica dichos conocimientos en un área, la cual es uno de los grandes focos de crecimiento y desarrollo en Chile.
- Conocer a fondo el grato ambiente laboral con que cuenta la empresa, como a la par, la posibilidad de realizar futuros proyectos relacionados con el salmón y productos a fines.

[1] Ver CD adjunto en donde se encuentra la presentación completa de Multiexport en ingles y castellano

- El poder tener una completa noción sobre todo del proceso de exportación de salmón, desde su inicio hasta su fin, lo que me permitirá a futuro poder utilizar este aprendizaje en cualquier empresa exportadora en especial del rubro acuícola.
- La oportunidad de conocer el sur chileno, que a mi parecer es uno de los lugares más dotado de hermosura de este país.

Objetivos del trabajo de práctica.

- El primer objetivo fue el de tratar de establecer la mejor relación posible con los que a la postre serían mis colegas en la organización a modo de comprender de mejor manera y también insertarme mas rápido en el ambiente laboral.

- Demostrar ser capaz de poder desempeñarme de una manera plena en la empresa, esto a través de la puntualidad, respeto y ganas de aprender.

- Otro objetivo fue el de desarrollarme como persona, adquirir valores y nuevas experiencias y además poder entrever lo que en la practica es el trabajo in situ.

✳ Para finalizar el objetivo de aprender y rescatar nuevos conocimientos y dejar en alto el nombre de las instituciones y personas que me dieron la oportunidad de ingresar a la empresa.

Cuerpo de la obra

Trabajo desarrollado en Multiexport

Mi labor se desenvolvió en el departamento de comercio exterior (2), el cual estaba conformado por 3 personas aparte del presente,estas son: Alvaro Asagardia, Claudio Diaz y Pablo Martinez, este departamento tiene estrecha relación con departamentos como comercial, produccion y despacho y control de calidad como veremos a continuación .

Mi trabajo estuvo enfocado principalmente a los despachos aéreos y terrestres hácia America del Norte en especial a Estados Unidos, lo cual representa

actualmente un 46 % de las ventas para la empresa. Las pricipales ciudades a las cuales destinaba los despachos eran: San Francisco, Los Angeles, Denver, Dallas, Miami (mayor parte con 6 despachos diarios como mínimo), Atlanta , Nueva York y Boston. Una vez llegados los productos a destino, se distribuían en norteamérica a través de su sucursal en Miami "Aquafarms" , quién a su vez se coordinaba con lo[2]*s "custom brokers"(agentes de aduana) (*) de las diferentes ciudades clientes(*).[3]*

Comenzaré definiendo ambos tipos de embarques, tanto aéreo como terrestre para luego explicar detalladamente y paso a paso mi trabajo desempeñado en la empresa Multiexport.

Cabe señalar la elaboración de un CD adjunto que contiene 5 presentaciones de los pasos que a continuación describiré, la elaboración de este CD fue hecha a efecto de dar un mayor valor agregado a este informe como también hacer este informe de una manera mas dinámica y detallada.

Los productos a Estados Unidos son enviados por dos vías:

[2]* ver anexo en donde presento lista de Custom Brokers y mapa de las ciudades clientes.

[3]2 ver CD adjunto en donde sale plano de mi ubicación en el departamento de comercio exterior.

✳ **Marítima**: por esta vía se envían los productos congelados, los que demoran aproximadamente dos semanas en promedio en llegar a destino, lamentablemente en los dos meses que duro mi practica no tuve la oportunidad de mandar el salmón por esta vía, aunque si tuve la ocasión de aprender los pasos.

Salmones Multiexport comercia principalmente con tres clientes: Aquafarms Internacional, Nordic Group Inc.y Orca Bay Seafoods Inc., y los principales destinos de sus exportaciones son: Miami, New York, Los Ángeles y Boston.

✳ **Aérea**: esta es la vía para enviar los productos que por su naturaleza y/o exigencias del consumidor requieren llegar con premura a destino. Los embarques demoran un día en llegar a destino por esta vía. Fundamentalmente se envían productos frescos, debido a su carácter perecedero. Ocasionalmente se despachan también productos congelados, pero no es lo usual, ya que debido al alto costo de los fletes aéreos y durabilidad del producto es preferible enviarlos por vía marítima.

Los embarques aéreos son realizados por un agente de carga (Safe Way Chile), quién se encargaba de reservar los vuelos y espacios según los requerimientos de la empresa, eligiendo líneas aéreas según disponibilidad y destino, cabe señalar que son de suma importancia. A modo de anécdota, en el tiempo en que estaba trabajando hubo un problema procurado por el huracán Vilma, razón por la cual se

tuvo que buscar con urgencia otra aerolínea que siguiera otra ruta dispar a la del huracán, esta labor fue hecha por Safe Way, consiguiendo la aerolínea junto con una reducción de tarifa. Las líneas aéreas que más se utilizan son: Lan Chile, para Miami, Nueva York y Los Ángeles, y American Airlines para los envíos con destino a Dallas, San Francisco y Atlanta. El agente de carga se encarga además de pesar los productos embarcados junto a personal de la línea aérea.

El proceso de embarques marítimo y terrestre es en esencia muy similar, existiendo algunas diferencias en cuanto a la documentación necesaria, y duración del proceso.

Pasos de exportación del Salmón.

I. La hora de ingreso comenzaba a las ocho y treinta de la mañana, hora en donde también comenzaba el proceso de envío del producto fresco a Estados Unidos, cuando Aquafarms, mediante su encargado de Operaciones Comerciales (Michelle Lanchez) se ponía en contacto con el Departamento Comercial de Salmones Multiexport (Patricio Robles). Mediante este contacto se establecían los pedidos diarios de productos y los precios a los que se van a comerciar.

II. Teniendo esta información, el Departamento Comercial procede a elaborar documento en donde se detallan los precios FOB y CIF en conjunto con la fecha, destino, cliente y cantidad de productos, este documento se denomina Programa de Despacho y Producción [4](*). Este documento es enviado al los Departamentos de Producción, Frigorífico, Agente de Carga (Safe Way) y Departamento de Comercio Exterior. Con esta información, el Departamento de Producción se pone en contacto con los Centros de Cultivo, para abastecerse de la cantidad necesaria de salmones y/o truchas requeridas, las cuales posteriormente son procesadas, y embaladas según los requerimientos del cliente, y normas del país al que ingresan.

III. Por su parte, Frigorífico recibe mediante este programa las instrucciones de embarque para estibar los camiones. Una vez cargados los camiones, y sabiendo las características, cantidades y destino de los productos, se genera el Packing List, resumen de cada pedido. Una vez cargados los camiones que transportaban el producto fresco y hecho la guía de despacho correspondiente, éstos emprenden su camino a Santiago (Aeropuerto Arturo Merino Benitez). Mientras paralelamente el Agente de Carga (Safe Way) a través de Claudia Contreras o Manuel Venegas (Customer service) efectúa las reservas aéreas correspondientes para enviar a destino las órdenes requeridas por los cliente. En el ínter tanto me informaba sobre los precios de los productos que rato después debía ingresar al sistema comercial para la creación de la Factura Pro forma para el cliente.

[4] Ver Anexo.

IV. El Departamento Informático de Planta (DIP), una vez que obtiene la información de los productos procesados por el Departamento de Producción, etiquetaba, pesaba y asignaba códigos a los productos, conformando de esta forma el "Packing List", el que es enviado a la Agencia de Aduanas (Juan Carlos Durán) ubicada en el aeropuerto, al Departamento de Frigorífico y al Departamento de Comercio Exterior, este documento además se tenía que enviar al Agente de Carga.

V. Una vez cargados los camiones en el Frigorífico, la jefatura de Producción hace llegar las guías de despacho con sus Packing List correspondientes, aproximadamente 10 diarios por lo que debía repetir los pasos que a continuación describo, con cada uno de los packing list. Ya con esta información, estaba capacitado para ingresar la información de los pedidos al Sistema Comercial, efectuando los siguientes pasos:

Crear las PO's (Purchase Orders).*[5]

Ingresar los Cierres de Negocio.*

Ingresar datos para AWB (Air Way Bill).*

[5] Ver CD adjunto en donde detallo en una presentación power point todos estos pasos.

Elaborar Instructivos de Embarque.*

Crear Facturas Pro forma para el Cliente.*[6]

** Como primer paso debía enviar por fax o e-mail, al agente de aduana las estibas de los camiones y los packing list a modo de facilitar y agilizar su trabajo.

VI. Habiendo ya ingresado todos los datos antes dichos, lo cual tardaba aproximadamente entre 5 y 6 horas, dependiendo directamente de problemas de precio o de parcelación (subdivisión de cajas), luego enviaba factura pro forma e instructivos de embarque por correo al agente de carga y al agente de aduana, y a continuación enviaba las facturas pro forma por fax a Aquafarms y a los "Brokers" correspondientes, según ciudad destino de los productos enviados. Era de suma importancia realizar estos pasos tan temprano como fuese posible de forma de no demorar el ingreso de los camiones al recinto del aeropuerto y que los Custom Brokers tengan la información en forma oportuna para dar aviso del Prior Notice, también era de suma importancia registrar las facturas pro forma en la llamada "Biblia", lo cual era el registro no computacional de estas facturas, para evitar de este modo, perder información valiosa en caso de que el sistema fallara.

[6]* Ver CD adjunto en donde presento detalladamente estos pasos en una presentación power point.

VI. Al cabo de dos días aproximadamente, el agente de carga envía una copia del Air Way Bill por fax. Con esta copia en mano, se procede revisar que las tarifas y kilos estén correctos. Asimismo, se procede a revisar "taras" para verificar que los cobros cursados por las empresas de transporte se ajusten a lo esperado, este paso lo hacía en conjunto con el encargado de logística (Jaime Fernández). El margen de variación respecto a los kilos netos fluctúa dependiendo de el tipo de cajas que se envíen (10 lbs., 35 lbs o 70 lbs). El área comercial era el área encargada de determinar las taras a aplicar. Actualmente se aplica para los productos de Aquafarms un máximo de 21% sobre los kilos netos del packing list a las cajas de 10 lbs, 12.5% para las cajas de 35 lbs y un 10% para las de 70 lbs, cabe señalar la creación de un programa en Excel el cual agilizaba el calculo de las taras agilizando de esta manera todo el proceso de la creación de la factura pro forma.[7]

A continuación, el departamento de Contabilidad, a través de Elsa Arezzo hace llegar dos copias de las guías de despacho (rosada y amarilla), las que se guardan en la carpeta hasta facturar.

VIII. Aproximadamente 2 días después llegan las guías originales. Ya teniendo estas guías se puede proceder a facturar (lo que debe hacerse en forma semanal), rectificando el flete aéreo en los gastos de la factura y en el Air Way Bill, cabe señalar que la empresa vende a precio firme y bajo el incoterm CIF, lo que significa

[7] Ver CD adjunto en donde se encuentra el programa creado para hacer cálculo de taras automático.

que los costos y el flete están incluidos. Luego han de enviarse las copias de las facturas al agente de aduana para la emisión del Documento Único de Salida (DUS), el cual se debía ingresar inmediatamente al sistema para de esta manera proceder a archivarlo físicamente y terminar así el proceso de exportación.

Certificaciones exigidas

Actualmente Estados Unidos no exige certificaciones sanitarias para los envíos de nuestros productos, sin embargo, últimamente Aquafarms está exigiendo análisis de Listeria monocytogenes y, Sal en fase Acuosa (WPS) para los envíos de salmón ahumado, y certificado sanitario bajo sistema HACCP para todos los embarques marítimos (este último certificado es necesario para todos nuestros clientes en EE.UU.)

Para Obtener los certificados anteriormente mencionados, es necesario contactar primero al Departamento de Control de Calidad del DIP, y pedir un PAC (Programa de Aseguramiento de Calidad) para el producto. Este programa se puede empezar a gestionar desde el momento en que se tiene el cierre de negocios del producto (que por lo general es un día antes de su procesamiento en la planta), que en el caso del salmón ahumado congelado es ingresado al sistema comercial e impreso por el área comercial.

El día del envío del producto, a primera hora, se recepciona el packing list de Frigorífico, y con él en mano, es posible contactarse con Laboratorio (Karina Maluenda) para pedir el análisis de Listeria monocytogenes y Sal en Fase Acuosa. Ya teniendo el PAC, se puede ir a SERNAPESCA para que timbren el PAC (lo que por lo general demora de la mañana a la tarde). Finalmente se envía el PAC timbrado, y copia de análisis al agente de carga, para que gestione el certificado HACCP y lo haga llegar al cliente (es importante siempre fotocopiar estos documentos e incluirlos en la carpeta).

Tarifas Aéreas.

Luego de terminar todos los pasos antes nombrados mi labor por la tarde era la de crear informes sobre el ciclo de tarifas aéreas de aproximadamente de dos años a la fecha, para así poder confrontar de mejor forma la reunión sobre rebajas de tarifas con las diferentes aerolíneas con las cuales Multiexport negocia actualmente, estos informes los creaba buscando las carpetas ya archivadas y correlativas de cada mes extrayendo la tarifa aérea que a su vez desglosaba con todos los gastos (Fuel Charge, Gross Weight, etc.),de cada aerolínea (Lan Chile, Delta, American Airlines, Aero México, Varig y Polar Air) y transfiriéndola al programa Excel. En otro ámbito este recuadro no tan solo sirvió para afrontar mejor la situación sino que también

para poder tomar la decisión mas correcta y que conviniera hablando en términos monetarios. (*)

Nota de crédito

Otro de los trabajaos asignados por la tarde, fue el de la elaboración de un recuadro en el programa Excel en donde detallara todos los envíos que se efectuaron a Estados Unidos (de la compañía Lan Chile para Miami y New York), dentro del mes de Julio específicamente desde el primero hasta el día 20, esto a efecto de cobrar una nota de crédito que adeudaba la empresa Safe Way, ya que se había ratificado oficialmente una rebaja de tarifa por parte de la compañía Lan Chile, la cual incluía el mes de julio por tanto había que rectificar los cobros de todos los días antes mencionados, por esta razón se recurrió a introducir a Excel, las carpetas que correspondían a tales días junto con su guía aérea (Air Way Bill),Purchase Order, destino, total de kilos brutos y netos (estimativos y reales), tarifa base, otros cobros, y por último la diferencia entre la tarifa base anterior y la nueva tarifa acordada.(*)[8]*

[8]

Para finalizar y en los días en los cuales me quedaba tiempo, mi labor fue la de ir a buscar diferentes tipos de documentos como por ejemplo DUS (Documento Único de Salida) o Guías Marítimas (Bill of Lading), a diferentes agencias tales como Agunsa o Pérez Bello, entre otras. En conjunto también con trabajos a fines, principalmente de indagación de información relacionada con el comercio exterior como certificados de origen o tratados comerciales, a modo anecdótico un día tuve que averiguar cuales eran los tratado vigentes con los israelitas ya que se nos pedía certificado de origen para los envíos de salmón, luego de una larga búsqueda di con la respuesta, y dada respuesta era la de un tratado hecho en el año 1981 en el que Chile y Israel firmaron un acuerdo de cooperación económica, acuerdo de poco conocimiento que nos dio la razón del porque los señores israelíes nos pedían tal certificación.

Problemas encontrados en la Práctica Profesional

Resulta complejo encontrar problemas en una empresa de tal magnitud como es Multiexport, a mi punto de vista mas bien los llamaría diferencias e inconvenientes, los cuales si bien es cierto traían consigo retrasos no eran de gran dimensión. En este sentido el tiempo y el orden eran los puntos mas trascendentales y fue en donde me enfoque a encontrar los inconvenientes antes propuestos. A continuación puntualizare estas diferencias e inconvenientes en los siguientes pasos:

Existían problemas de comunicación entre el personal de Aquafarms y el de Multiexport que me involucraban personalmente y se referían a diferencias de precios en los embarques. Por un lado se encontraba Aquafarms la cual acordaba una cifra dispar a la que tenia en mi despacho, que por cierto era proporcionada por el Departamento Comercial, por lo que debía acudir a mi jefe directo el cual me daba la cifra correcta, igualmente se perdía tiempo en conseguir tal precio.

Perdida de tiempo del personal en la búsqueda de certificados, dado que no existía personal para que fuesen a buscar los certificados, por lo tanto era el mismo personal que perdía una o dos horas en buscar documentación pudiendo ser aprovechado este tiempo en algo de mayor relevancia.

El poco orden que existía en bodega, por lo que se trabajaba de manera doble en la búsqueda de determinada carpeta. Sucedían casos en los cuales se necesitaban informes, los cuales necesitaban la información de carpetas de años anteriores, estas carpetas se encontraban en un bodega la cual no contaba con un determinado orden por lo que se malgastaba tiempo preciado en la búsqueda de tales carpetas.

El exceso de trabajo por el cual debía de pasar todo el Departamento de Comercio Exterior, incluyéndome. La jornada muchas veces se extendía por aproximadamente una o dos horas más de lo normal, lo que producía mucho stress y tensión en los trabajadores.

Otro de los inconvenientes fue el del factor climático, el cual desafortunadamente no podíamos controlar. Las lluvias y vientos muchas veces provocaban apagones o cortocircuitos por lo que debíamos parar el trabajo hasta que estos fuesen arreglados dado que dependíamos directamente del sistema comercial.

La alta dependencia que teníamos respecto a otros departamentos de la compañía. En muchos casos era necesario la agilización de procesos por ejemplo mi trabajo debía comenzar por obligación con el packing list el cual provenía de producción y despacho, el packing list no llegaba muchas veces a las 8.30 AM por lo que debía llamar constantemente a la persona encargada de enviar el documento, por otra lado habían veces en la cual solicitaba el uso de movilización a efecto de ir a recoger diferentes tipos de certificados, por lo cual se le solicitaba un vehículo al departamento de seguridad que era el encargado de ese aspecto, ellos no siempre nos surtían de movilización por lo que debía esperar

hasta el momento que alguna de las camionetas dispuestas para este tipo de tramites estuviese accesible.

Las soluciones y acciones propuestas

A cada uno de los puntos antes mencionados se le formularon propuestas consensuadas para lograr perfeccionar de alguna manera estos inconvenientes los cuales ya de antemano se barajaban en el Departamento de Comercio Exterior. A continuación detallare las soluciones y acciones propuestas:

Bajo mi persona recayó la propuesta y orden de la bodega, trabajo en el cual demoré aproximadamente dos a tres días. El trabajo consistió en ordenar y separar correlativamente las carpetas diferenciando a su vez si eran marítimas y aéreas además de su destino y fecha, finalizado el trabajo todo el departamento cooperó en el traslado de las carpetas mas antiguas (háblese 2000 y 2001), a la llamada "jaula" o "bodega master", lugar en donde se ubicaban las carpetas mas antiguas que prácticamente no se requerían.

Nace también la proposición de la necesidad de capacitar a los chóferes a modo de que fueran ellos los encargados de ir a buscar los documentos y certificados, fue así y con la ayuda de mi jefe directo, que se comunico con el Gerente del Departamento de Seguridad, Don Luis Pino, al cual le explicó la idea

y este accedió cordialmente con el vamos. Fue así como le explicamos a todo el personal de guardia en que consistía cada documento a modo de tener la cautela y que supieran la importancia de tal documentación, los documentos que fueron expuestos fueron, el Documento Único de salida, Bill of Lading, entre otros.

La creación de un programa el cual calculara inmediatamente las taras fue también una solución fácil y creativa, este pequeño programa nace a partir de que me di cuenta que era mucho el tiempo que me tomaba calcular las diferentes taras destino, por lo cual creé un programa en Excel, en donde añadí formulas a efecto de que se calcularan automáticamente las taras además de los fletes aéreo y kilos netos y brutos.

Para finalizar la propuesta de realizar certificación vía Internet, en especifico la del EUR1 (para la Unión Europea), proposición que se tuvo en cuenta hasta el momento de mi partida y que espero haya prosperado. De todas maneras me comunique con los encargados de dar esta certificación y deje los lazos hechos para una futura negociación, esto a mi parecer no disminuiría en demasía los costos pero si tendría una repercusión en el tiempo que se dedicaba en la búsqueda de dicho documento.

Descripción de los resultados

El resultado creo yo, fue mas de lo esperado en todo sentido, personalmente logré crear lazos de suma importancia a futuro, como son los de volver a ingresar a la organización tanto como participar en proyectos aledaños como por ejemplo el del cuero de salmón. También tuve la suerte de trabajar con personas que me ayudaron en todo sentido cooperando con su tiempo y a su vez enseñándome cada tema en el cual requería de ayuda y de igual forma haciéndome sentir que formaba parte importante de la organización. A base de responsabilidad respeto y constancia, deje alto el nombre de las personas e instituciones que me dieron la oportunidad de ingresar a esta empresa, esto fue confirmado también por mis jefes mostrándome su entera satisfacción por el trabajo realizado. En plena forma logré aplicar muchos de los conocimientos que he adquirido en la carrera de administración de negocios internacionales destacando el inglés, el cual aparte de facilitarme la rápida traducción de documentos, me sirvió para conversar con clientes de Escocia y Francia esto a su vez me concedió un mayor estatus dentro de la empresa. El resultado final de la práctica fue el de win-win, por mi parte gané en conocimientos de todo tipo, conocí de forma llena como es el trabajo, asimismo conocí la belleza sorprendente del sur chileno y también a un conjunto de personas afables y cordiales, por su parte Multiexport ganó con mi mano de obra y un aporte que humildemente hablando fue con mucho esfuerzo y de manera completa.

Anexos

*El Comercio Internacional

Algunos autores, como el profesor español Francisco Mochón, define al Comercio Internacional como "el intercambio de bienes y servicios y capitales entre los diferentes países"[9], Samuelson y Nordmaus definen al comercio internacional como "… el proceso por el que los países importan y exportan bienes, servicios y capital financiero…"[10].

*Negocios Internacionales

Consisten en una serie de transacciones llevadas acabo fuera de las fronteras nacionales a fin de satisfacer los objetivos de los individuos y organizaciones involucradas, es tener un proveedor y un comprador en el mercado internacional.
Los negocios internacionales son las transacciones de negocios que ocurren entre personas, empresas o gobiernos de dos a más países. Estas transacciones son las que originan el movimiento de bienes y servicios, de capital, de personas, así como la transferencia de tecnología, que se realizan fuera de las fronteras nacionales (ver Gráfico Nro. 01).

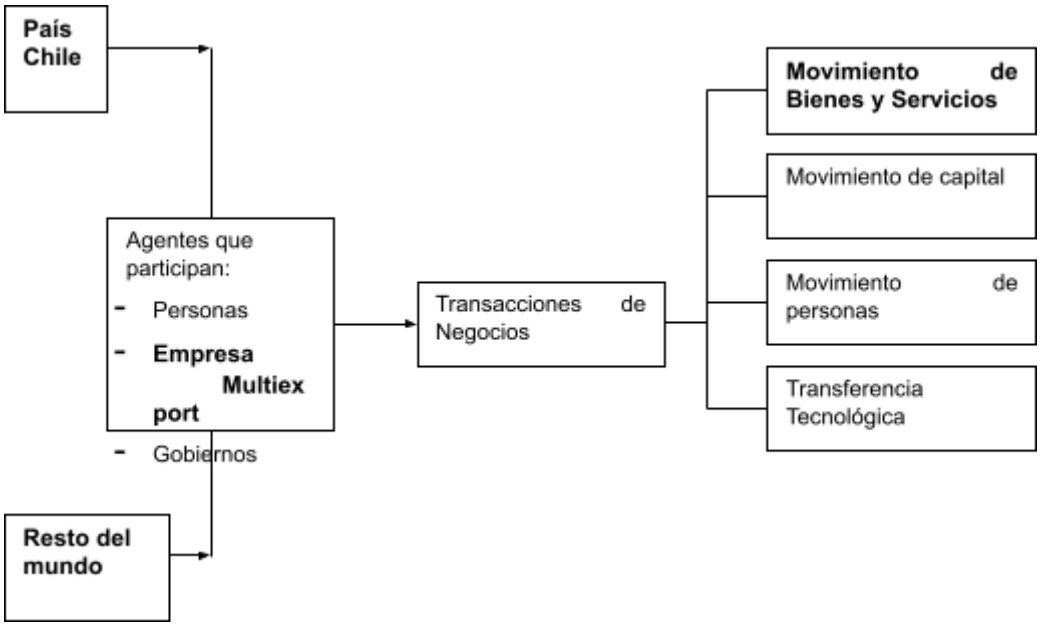
Las transacciones de bienes comprenden las negociaciones de productos de origen pesquero, minero manufacturero, entre otros. La prestación de servicios se refiere a los servicios brindados por asesorías, consultorías, banca, transporte, entre otros. El movimiento de capital, se refiere básicamente a la inversión en industrias: manufactureras, petróleo, minas, acuicultura, y en negocios de diversa índole, así

[9] Véase: Mochón, Francisco, "Elementos de Economía" Editorial Mc Graw Hill; Mdrid Octubre de 1990, Cap.17, pág 1152.
[10] Véase: SAMUELSON/NORDMAUS, "Economía" Editorial Mc Graw Hill, Madrid 1990; Décimotercera edición en español; Cap.38 pág. 1042.

como la inversión en instrumentos financieros. El movimiento de personas, se relaciona con la necesidad de la empresa de disponer de personal capacitado en sus diversas áreas, personal que trabaja en los distintos países en que la empresa realiza sus operaciones. La transferencia de tecnología se centra en la concesión de licencias por el acceso de procesos productivos, las patentes o las marcas comerciales.

*Grafico Nro. 01

Dinámica de los negocios internacionales



*Tipos de Actividades de Negocios

Las empresas al realizar actividades internacionales la obligan a evaluar su estrategia de entrada en el comercio internacional, se agrupan en las actividades de exportación e importación:

i. **Las Exportaciones:** Se define como la venta de productos de origen nacional (bienes y servicios) a mercados extranjeros.

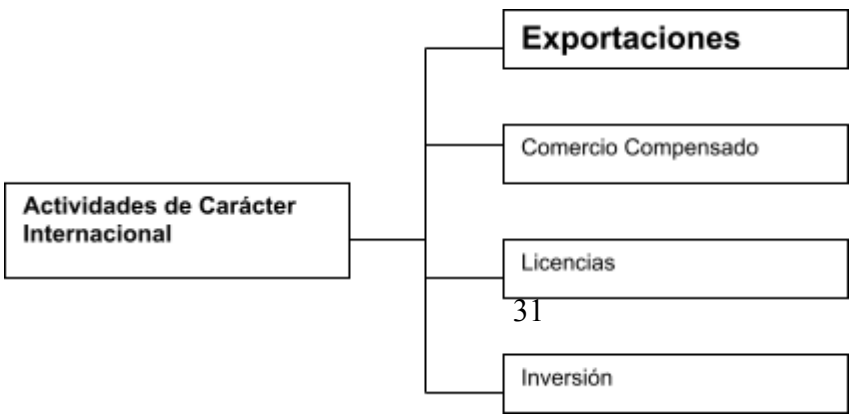
ii. **El Comercio Compensado:** Operaciones comerciales en las que el pago total o parcial, de la transacción, se realiza a través del uso de bienes en vez de dinero.

iii. **La Licencia:** Consiste en acuerdos a través de los cuales una empresa da derecho a otra para que a cambio de una tarifa específica, ésta última pueda hacer uso de la marca, obtener una patente, el derecho de copia o tener acceso a un conocimiento determinado, (tecnología, conocimiento técnico o habilidad específica de negocios).por un periodo previamente estipulado.

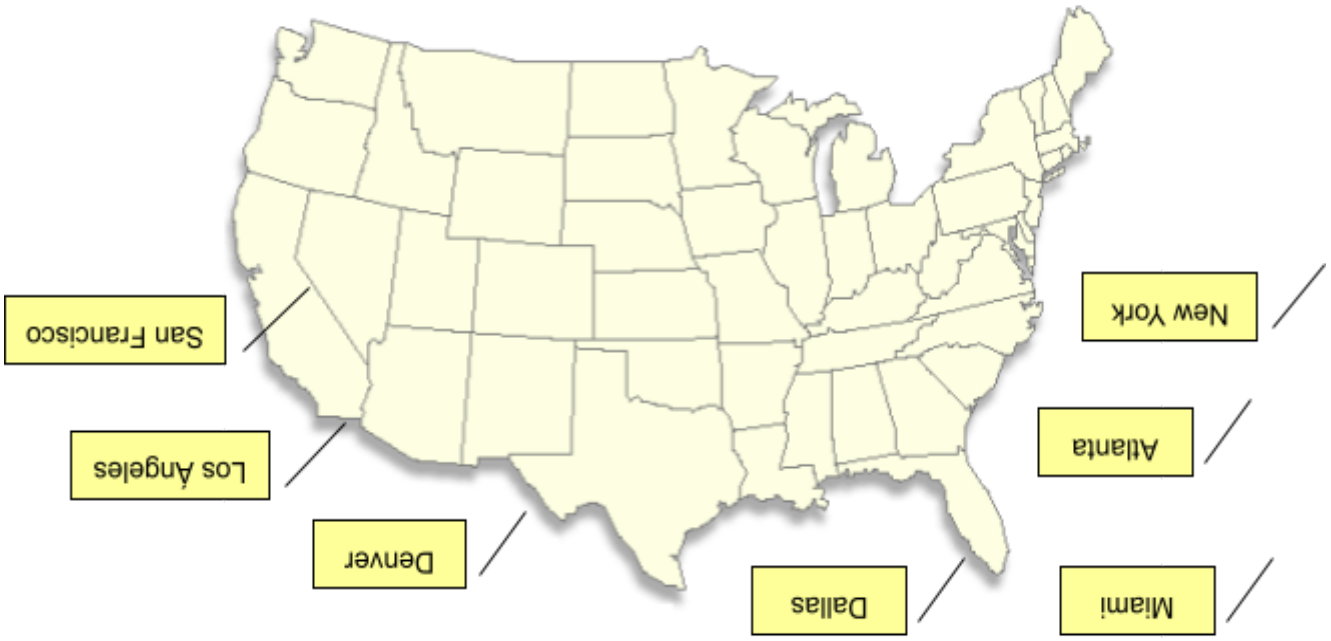
iv. **La Inversión:** Se define como la transferencia de capitales para la realización de actividades productivas, la inversión directa extranjera se refiere a aquella inversión efectuada en el exterior por personas naturales o jurídicas no residentes en el país, a fin de establecer una nueva empresa o de adquirir una ya existente; empresas que tienen la propiedad compartida entre accionistas nacionales y extranjeros, poseen características particulares en cuanto a su administración y a la estipulación de derechos.(ver gráfico Nro.02)

*Grafico Nro. 02

Actividad de la empresa Multiexport.



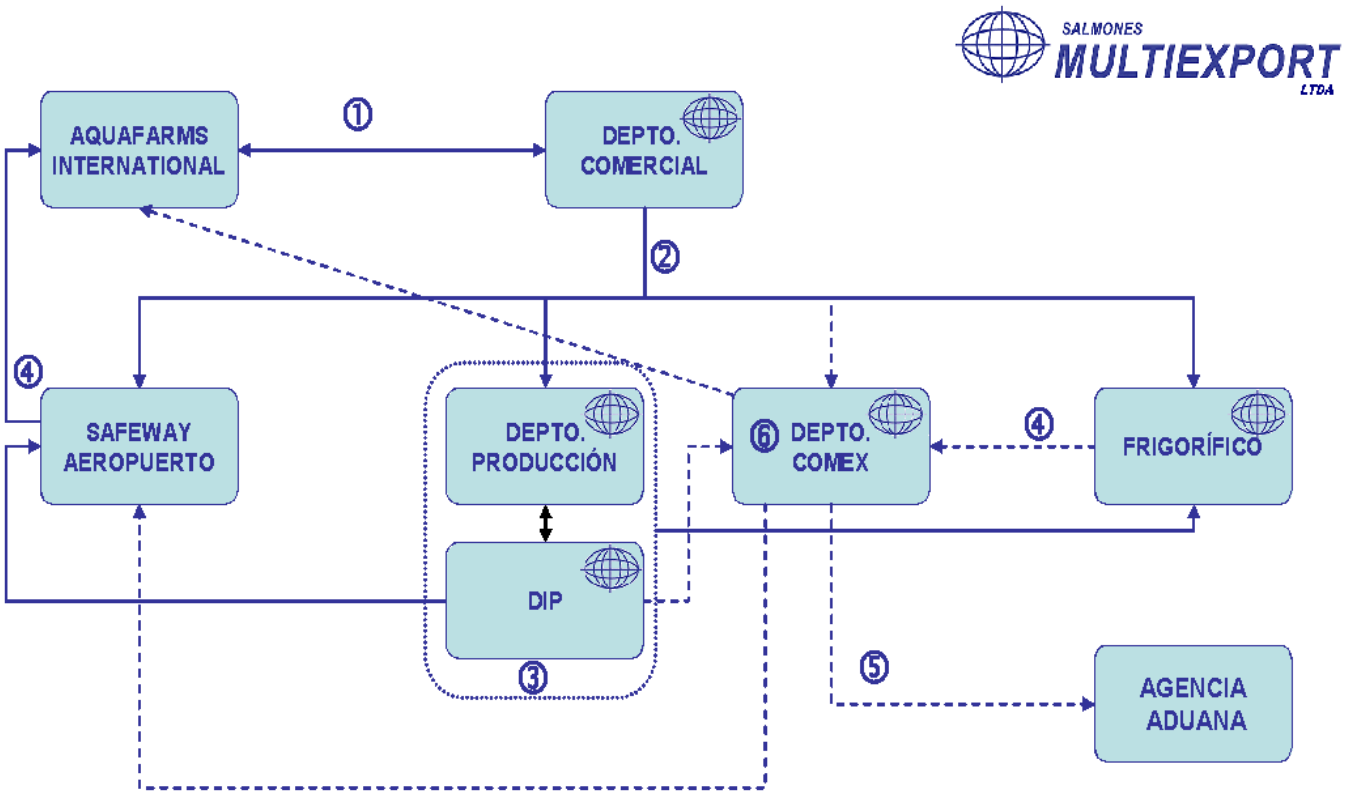
*Ciudades Clientes en Estados Unidos a las cuales llega el producto.



*Custom Brokers

LAX	**Rod Flegenheimer**	**(310)322-4366**	**(714)981-5622**
W.Felgenheimer	**Mark Flegenheimer**		
	Lance Petersen		
	Bill Flegenheimer		**(310)422-2413**
	Wendy Ramirez		
	E-mail that electronically go to the fax machine		
MIA			
Aeroseas	**Michael B Sayres**	**(305)599-8744**	**(305)527-8535**
Aeroseas	**Steve Sayres**		
JFK			
NYCB	**Larry Lieberman**	**(718)656-6699**	**(516)967-8943**
NYCB	**Regina**		**(917)566-8184**
NYCB	**Nicole**		
DFW			
Alpha Brokers	**Rafael Aznielles**	**(305)594-9290**	**(305)384-4248**
	Sergio Lozano		**(305)796-4679**

*Diagrama del proceso de exportación



Ejemplos físicos de los documentos antes descritos.

*** En el siguiente orden**:

Planilla de producción y Despacho.

Packing List.

Documento Único de Salida (DUS).

Air Way Bill.

Factura Pro Forma.

Nota de crédito.

Definiciones de importancia.

Lista de embarque. (Packing List)

Es una lista en que se especifica el contenido de cada bulto de una operación de exportación. Se debe detallar cada mercancía que haya en cada cartón. Se recomienda siempre hacer este documento de cara a las Aduanas, ya que, es muy útil por si quieren (en un control aduanero) buscar algo en particular. No existe un modelo oficial. El documento se ha de realizar en el papel oficial de la empresa, firmado y sellado. En Latinoamérica este documento se puede llamar "lista de empaque".

Instructivo de Embarque

Instrucciones que entrega el Exportador al Agente de Aduanas, con toda la información pertinente a la operación de exportación, cantidad de productos, tipo de embalaje, compañía transportista, forma de pago, documentos adjuntos, etc.

Certificado de origen. (Certificate of Origin)

Este documento se exige con objeto de determinar la procedencia de las mercancías para aplicarles los derechos arancelarios que procedan y de controlar los contingentes arancelarios concedidos a las importaciones procedentes de un

determinado país.

En chile este certificado era expedido por SERNAPESCA. En la Unión Europea, no hace falta el Certificado de Origen, dado que se pide otro tipo de certificado llamado EUR1.

Características del Air Waybill.

El Air Waybill o denominado también "Carta de Porte Aéreo", es el documento principal utilizado en el transporte de mercancías por avión. Cumple las siguientes funciones:

1) Da fe, salvo prueba en contrario, de la ultimación del contrato de transporte.
2) Da fe del recibo de la mercancía por parte del transportista.
3) Da fe de las condiciones pactadas de transporte.
4) Sirve como carta de instrucciones para la manipulación y cuidados que, durante su transporte y entrega, deben dispensarse a la mercancía.
5) Da fe, salvo prueba en contrario, de las indicaciones relativas al peso, dimensiones, embalaje y número de bultos.
6) Es un justificante contable del transporte de los fletes.
7) Es una prueba de recepción de la mercancía por el destinatario.
8) Constituye una declaración para el despacho de Aduanas.

Es un Certificado de Seguro, en aquellos casos en que el expedidor haya solicitado expresamente cobertura y haya declarado el valor de la mercancía.

*Los siguientes son los principales datos que han de figurar en todos los conocimientos:

a) Número codificado (tres dígitos) de la compañía aérea transportista. Número de serie del Conocimiento.

Aero Puerto de salida.

Ruta solicitada y transportistas sucesivos, si procede.

Aeropuerto de destino.

Nombre y dirección de la oficina principal de la línea aérea transportista.

f) Nombre y dirección completa del expedidor.

g) Nombre y dirección completa del destinatario.

h) Ciudad y número codificado del agente de carga.

i) Información contable requerida: Método y forma de pago, gastos accesorios, etc.

j) Valor asegurado, en el caso de que el transportista aéreo ofrezca servicio de seguro, y desee efectuarlo el expedidor. Importe total de la prima aplicada.

Clase y precio de tarifa aplicada.

Kilogramos o unidades volumétricas a cobrar. Indicación de sí el transporte se efectúa a porte pagado, o a porte debido, en los casos en que se admita esta última modalidad.

Gastos accesorios

Recogida/entrega a domicilio.

Despacho aduanero en origen/destino.

Animales vivos/Cuidadores.

Recargos por peligrosidad.

Almacenajes.

Embalajes.

Otros, hasta un total de 35 conceptos diferentes.

Documento Único de Salida.

El Documento Único de Salida, fue creado a raíz de la fusión de 3 extintos documentos (Orden de Embarque, Informe de Exportación y Declaración de Exportación), con la finalidad de simplificar y optimizar el proceso exportador, permitiendo el ingreso de las mercaderías que se van a exportar, a la Zona primaria de Aduanas en el menor tiempo posible, en palabras simples, podemos decir que el DUS es el documento a través del cual la aduana certifica la salida legal de las mercancías al exterior. Es elaborada por el Agente de Aduanas y legalizado por el servicio nacional de aduanas.

Documento Único de Salida.

El Documento Único de Salida, fue creado a raíz de la fusión de 3 extintos documentos (Orden de Embarque, Informe de Exportación y Declaración de Exportación), con la finalidad de simplificar y optimizar el proceso exportador, permitiendo el ingreso de las mercaderías que se van a exportar, a la Zona primaria de Aduanas en el menor tiempo posible, en palabras simples, podemos decir que el DUS es el documento a través del cual la aduana certifica la salida legal de las mercancías al exterior. Es elaborada por el Agente de Aduanas y legalizado por el servicio nacional de aduanas.

Venta a Firme.

Es aquella en la cual el valor de la mercadería no admite modificación alguna, luego que el exportador ha pactado con el comprador un precio por la mercadería que será adquirida por este último en el extranjero. La factura de exportación se emite a la fecha de embarque. Esta modalidad es válida para cualquier mercadería.

FOB, Free On Board (Franco a bordo).

Significa que el vendedor queda libre de obligaciones cuando las mercancías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido. Este término puede ser utilizado sólo para el transporte por mar o por vías navegables interiores.

Obligaciones del exportador:

- El exportador debe soportar todos los riesgos de la pérdida y el daño de las mercancías hasta el momento en que la mercancía es depositada a bordo del buque, proceso que debe realizar dentro del plazo estipulado en el contrato.
- Notificar al comprador con la debida anticipación la entrega de la mercancía a bordo
- Debe realizar las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúen ante el Servicio Nacional de Aduanas para la correcta exportación de las mercancías.

Precio de exportación

Además de los señalados en FAS, debe considerar lo siguiente.

- Carga / estiba en el muelle o buque (o avión o tren).
- Comisión del agente de aduanas.

CIF, Cost, Insurance and Freight (Costo, seguro y flete)

Significa que el vendedor queda libre de obligaciones cuando las mercancías sobrepasan la borda del buque en el puerto de embarque convenido.

Obligaciones de exportador

- El vendedor debe pagar los costes y el flete necesarios para conducir las mercancías al puerto de destino convenido, pero el riesgo de pérdida o daño de las mercancías, así como cualquier coste adicional debido a eventos ocurridos después del momento de la entrega, se transmiten del vendedor al comprador. No obstante, en condiciones CIF el vendedor debe también procurar un seguro marítimo para los riesgos del comprador de pérdida o daño de las mercancías durante el transporte.
- Consecuentemente, el vendedor contrata el seguro y paga la prima correspondiente. El comprador ha de observar que, bajo el término CIF, el vendedor está obligado a conseguir un seguro sólo con cobertura mínima. Si el comprador desea mayor cobertura, necesitará acordarlo expresamente con el vendedor o bien concertar su propio seguro adicional.
- El término CIF exige al vendedor despachar las mercancías para la exportación.

A los costos señalados en los puntos anteriores se agrega:

- Seguro de la mercadería.