



ESCUELA DE NEGOCIOS
FACULTAD DE HUMANIDADES
UNIVERSIDAD MAYOR

Asesoría de Servicios en Comercio Exterior en la Empresa DSV Air & Sea S.A.

Proyecto Aplicado de Titulación

Para cumplir con los requisitos finales
Para la obtención del título de
Ingeniero en Administración, Mención en Comercio Internacional.

Estefanía Madrid Valdés.

Profesor Guía: Gustavo Moreno.

Semestre otoño
2018

DEDICATORIA.

A mis padres, hermana y familia en general, quienes se han dedicado a cuidarme y apoyarme durante todo este proceso educacional.

Gracias por toda la comprensión entregada y por seguir creyendo en mi cada día, Gracias por la fe puesta en las nuevas metas que me propongo.

AGRADECIMIENTOS.

A Dios.

Gracias a él he podido llegar hasta este punto, por ser quien guía mis pasos y mi vida.

A mi familia.

Por el apoyo incondicional, día a día apoyando cada decisión que he tomado y por seguir creyendo en mis capacidades. Por ser el pilar que me ayudó a levantarme cada día aun cuando lo daba todo por vencido ellos aun creían en mí.

A mis amigos.

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos.

INDICE

CAPITULO I.....	7
1. INTRODUCCIÓN.....	8
A. RESEÑA DE LA EMPRESA.....	9
B. MISION.....	10
C. VISION.....	10
D. ORGANIGRAMA.....	11
E. RESPONSABLE DE LA EMPRESA.....	12
CAPITULO II.....	13
2. EL OBJETO DE ESTUDIO.....	14
A. Embarcador o Freight Forwarder.....	14
B. Servicios.....	15
2.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	17
A. A quien va dirigido.....	17
B. Como se desarrollará.....	17
C. Beneficios.....	18
2.2 ANALISIS FODA.....	19
2.3. OBJETIVOS.....	20
A. OBJETIVO GENERAL.....	20
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
CAPITULO III.....	21
3. MARCO DE REFERENCIA.....	22
CAPITULO IV.....	24
4. MARCO METODOLOGICO.....	25
4.1. PLAN DE TRABAJO.....	27
4.2. CARTA GANTT.....	28
CAPITULO V.....	29
5. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	30
5.1. Recopilación de información.....	30
5.2. Asesoría de Servicio.....	31

CAPITULO VI.....	33
6. PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	34
6.1. Costos y beneficios del proyecto.	35
A. Costos Selección Personal Interno.	35
B. Costos Aplicación de asesoría.	36
C. Beneficios del Proyecto.	38
CAPITULO VII.....	39
7. CONCLUSIONES.....	40
CAPITULO VIII.....	41
8. BIBLIOGRAFÍA.....	42
CAPITULO IX.....	43
9. Anexos.....	44
A. Bill of Lading.....	44
B. Air waybill.....	45
C. Certificado de Origen.....	46
D. Invoice / Factura Comercial.....	47

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN.

El presente proyecto se desarrollará en la compañía DSV AIR & SEA S.A. La cual se dedica a la prestación de servicios como Embarcadora (FF.WW).

En la empresa se realizará un análisis de los procedimientos administrativos existentes, para identificar cuáles son las falencias que se presentan, esto permitirá formular indicaciones con el objeto de mejorar los procedimientos y políticas administrativas.

Para lograr los objetivos de este proyecto es necesaria una buena gestión en el desarrollo del análisis, lo cual nos ayudará a identificar el o los problemas existentes en cuanto a la prestación de servicios.

Luego de identificar las problemáticas se comenzarán a desarrollar distintas opciones de trabajo para lograr una propuesta conveniente, perdurable en el tiempo.

A. RESEÑA DE LA EMPRESA

DSV AIR & SEA S.A es una Empresa de origen Danesa, dedicada a la logística y distribución en el transporte internacional especialmente multimodal (Freight Forwarder), basado en satisfacer las necesidades de sus clientes al realizar transportes de carga desde y hacia Chile.

Alrededor del año 1985, la Sociedad de Inversiones “Los Inkas”, inicia sus operaciones en Chile.

El año 2002 ABX LOGISTICS abre una subsidiaria en Chile y en paralelo “Los Inkas” empiezan a incursionar en el área del transporte y logística, dando en el año 2008 origen a las operaciones como Golden Logistics.

En el año 2008, DSV Air and Sea Inc. adquiere la empresa ABX LOGISTICS y realiza un acuerdo de join venture con “Los Inkas” para convertirse en un actor relevante dentro de la región.

En 2009 DSV-GL adquiere la empresa Golden Logistics, dando origen al nuevo nombre de la compañía, DSV GL Chile S.A.

En Noviembre del 2012, DSV Air and Sea Inc, realiza la compra de las acciones de la empresa “Los Inkas” en Chile, Perú y Argentina y para Abril del 2012 DSV-GL Chile S.A. cambia su Razón Social a DSV AIR & SEA S.A. siendo el nombre actual que mantiene la compañía.

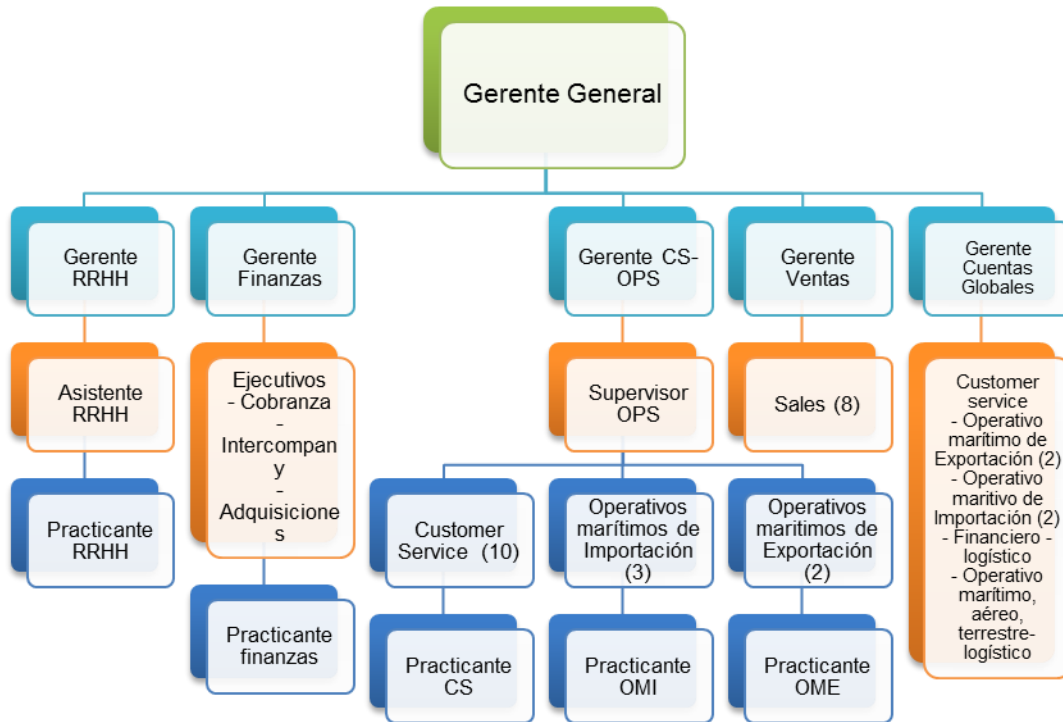
B. MISION.

Somos una empresa de embarcadores localizada en Chile y en resto del mundo, que ofrece soluciones de transporte marítimo, aéreo de eficiencia y calidad, siempre buscando mantener una tarifa por debajo del mercado. Nuestro ideal es proporcionar a nuestros clientes soluciones integrales de logística y transporte; tanto marítimo, como aéreo y terrestre, de alta calidad, eficiencia y confiabilidad, para poder así ser un socio estratégico para su empresa.

C. VISION.

Queremos ser un proveedor líder a nivel mundial, satisfaciendo las necesidades de los clientes de servicios de transporte y logística, apuntando a un crecimiento extenso y estando entre los más rentables de nuestra industria. De esta forma, podemos establecer el ritmo y la dirección de nuestro propio desarrollo a la vez que somos un socio comercial atractivo.

D. ORGANIGRAMA



El Departamento donde se realizará el proyecto será: Customer Service Operativos.

Este departamento cuenta con 1 Supervisor, 1 Jefatura directa y 10 personas capacitadas en distintas funciones.

E. RESPONSABLE DE LA EMPRESA

Empresa: DSV Air & Sea S.A.

Representante Legal: Federico Bottaro

Nombre: Cristian Lastra.

Cargo: Supervisor de operaciones

Correo: Cristian.lastra@cl.dsv.com

Funcionarios: 93 Funcionarios

CAPITULO II

2. EL OBJETO DE ESTUDIO.

Este proceso se desarrollará mediante la observación y comparación entre los acontecimientos vividos a diario en el lugar de trabajo, la vida cotidiana y los conocimientos académicos obtenidos. Este proyecto busca aristas y problemáticas que sean relevantes y puedan ser desarrolladas en el presente.

Una vez determinadas las características de la problemática a desarrollar, que en este caso se determinó “Asesoría de Servicio en Comercio Exterior” se procedió a establecer con claridad un marco de trabajo, esclareciendo los objetivos a desarrollar y otros puntos que pudieran tener alcance durante el proceso de investigación.

El Comercio Exterior se divide en muchas áreas, y por ende muchos participantes entre los cuales, podemos encontrar: Importadores, Exportadores, Navieras, Agentes Embarcadores (F.F.W.W), Agencias de Aduanas, Broker, Agentes Navieros, etc. La mayoría de ellos ofrecen servicios. Esto para poder llevar a cabo el traslado de mercancías o productos desde un país a otro.

El presente proyecto tiene la intención de mejorar el servicio propio de un Freight Forwarder o embarcador, por lo que es necesario entender algunos conceptos importantes.

A. Embarcador o Freight Forwarder.

Es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que sin ser portador efectivo en los términos previstos en el artículo 975 N° 2, del Código de Comercio, ha celebrado un contrato de transporte de mercancías por el pago de un servicio de transporte nacional e internacional, subcontratando servicios de transporte marítimo, aéreo, terrestre y multimodal, emitiendo conocimientos de embarque (Bill of Lading), guías aéreas (Air waybill) y cartas de porte (CRT), hijos, nietos o bis nietos, según sea el caso, por la carga transportada a nombre del exportador / importador.

B. Servicios.

Los servicios que pueden proveer los FF.WW en áreas portuarias, aeroportuarias, avanzadas aduaneras, recintos de depósito aduanero y dentro de la zona primaria aduanera de cualquier Aduana de Chile, son las siguientes:

- Apertura de Conocimientos de Embarque: Se informa a Servicio Nacional de Aduanas el registro de la mercancía a nacionalizar, informando de la destinación bajo la cual será ingresada la mercancía en el puerto de descarga.
- Emitir documentos de transporte Hijos, Nietos y Bis Nietos: Se refiere a la emisión que tendrá cada Bill Of Lading, dependiendo de servicio de transporte contratado y/o arrendado de forma total o parcial al armador naviero.
- Modificar Guías Aéreas o Cartas de Porte, emitidos por su intermedio o por sus representados: ***Según la norma vigente resolución exenta 2250, el cual, indica que toda documentación debe ser devuelta al emisor una vez tramitado. Pero antes debe ser liberado por el emisor del mismo***
- Consolidación / desconsolidación de contenedores.
- Efectuar las operaciones y tramitaciones de transbordos directos en zona primaria, cuando la aduana de desembarque sea distinta a la aduana de internación, confeccionando el documento llamado Declaración de Transbordo Importaciones (DTI).

Las compañías embarcadoras desarrollan sus actividades a través de comprar y vender un servicio a un tercero, esta vez dándole un valor agregado, ya sea una mejor atención, un servicio de transporte completo desde el retiro de las bodegas en origen hasta la entrega en destino (Door to Door).

La principal razón de una Compañía Embarcadora, es poder ayudar y asesorar a los clientes y también a sus potenciales clientes en el transporte de mercancías. De esta manera mantener la confianza, fidelizando al importador / exportador a través de un buen y completo servicio entregado.

En la actualidad, la limitada relación teórica que existe entre el comercio exterior y la gestión de costos, sumado al considerable aumento de las transacciones internacionales, han fomentado la improvisación o simplemente la aceptación de los costos asociados a cualquier tipo de compra o venta más allá de las fronteras locales.

Es por esto que se ha tomado la decisión de desarrollar un proyecto de mejorar la calidad del servicio entregado de Comercio Exterior. Servicio que se verá reflejado a través de la calidad de Operativos Customer Service, Quienes contarán con capacitaciones e inducciones las cuales cumplirán el fin de optimizar el servicio entregado, tanto para la Empresa como para los clientes.

2.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.

El presente proyecto concentra su campo de estudio en el Comercio Exterior y la prestación de servicios, donde se busca levantar la realidad existente entre estas dos áreas, que en ocasiones son consideradas independientes la una de la otra. Por el lado del Comercio Exterior se consideran las exigencias y procesos que son necesarios para lograr un libre flujo de mercancías más allá de las fronteras nacionales, mientras nos enfocamos en el servicio como una potente herramienta que permite relacionar eficacia y eficiencia en los recursos empleados para lograr un objetivo en particular. En el desarrollo de la investigación se pretende identificar y determinar los puntos de convergencia y los puntos de disociación existentes entre estas dos áreas.

A. A quien va dirigido.

La nueva Implementación de capacitación estará dedicada completamente a los Funcionarios de la compañía, aquellos usuarios del Comercio Exterior, que desarrollan y llevan a cabo el proceso completo de transporte de mercaderías. Si bien necesitan de este servicio para poder realizar su función final, no lo comprenden y solo aceptan lo que se les impone. Es decir, el consumidor final es quien resultará beneficiado de las habilidades adquiridas por medio de las capacitaciones e inducciones que serán entregadas a los nuevos funcionarios de la compañía, y no dejar de lado a aquellos que ya cumplen funciones en la empresa y que deseen perfeccionarse.

B. Como se desarrollará

Para el desarrollo de este proyecto se puede aprovechar los recursos con los cuales ya cuenta la compañía, tales como, Materiales, Customer Service, etc. no incrementará en costos, sino que aprovecharemos los recursos existentes, dándole un valor agregado, así poder obtener un servicio integral entregado.

El principal procurador de que este proyecto en el que se lleve a cabo, será contar con profesionales calificados, los cuales, cumplirán la función de instruir, apoyar y enseñar las nuevas formas de operar. Personas capacitadas, capaces de poder establecer sistemas de control y gestión para los procesos operativos que se llevarán a cabo en el servicio final, el cual, es disminuir el desconocimiento del Comercio Exterior.

C. Beneficios.

Para la compañía.

- Control Interno y externo de un embarque.
- Mejorar la comunicación con el cliente.
- Permitir tener una mayor conocimiento del comercio exterior.
- Disminución de costos operativos.
- Fidelización de clientes.
- Captación de nuevo clientes.

Para el consumidor del servicio.

- Seguridad y confianza al contratar el servicio.
- Control y comprensión de gastos.
- Reducción de tiempo de espera en la gestión servicio al cliente.
- Disminución de costos extras por consecuencia de inexperiencia del personal.

2.2 ANALISIS FODA

Fortalezas.

- Servicio íntegro y completo.
- Ambiente Laboral Grato.
- Reconocimiento a nivel Mundial

Oportunidades.

- Diversidad de Servicios a Prestar.
- Extensión de nuevas Sucursales a lo largo de la Región del País.
- Sistema Competente.

Debilidades.

- Alta rotación de personal.
- Personal poco experimentado.
- Costo elevado en el pago de proveedores por la suplencia y/o falta de sucursales en distintos puntos del País.

Amenazas.

- Pérdida de clientes por la falta de proveedores, en relación al cumplimiento del Servicio Prestado (Rollover).
- Variabilidad en el mercado y la amplia competencia de la Industria.
- Promulgación de Leyes e impuestos proteccionistas que dificultan el libre flujo de embarques que afecten directamente a las importaciones.

2.3. OBJETIVOS.

A. OBJETIVO GENERAL

El principal objetivo de este proyecto es capacitar a sus funcionarios para mejorar el servicio que se entrega como empresa embarcadora a sus clientes, a través de asistencia y asesoría desde el primer minuto en que se realiza la solicitud y a lo largo del proceso de coordinación hasta su punto de llegada a destino final contratado.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Objetivo N°1. Optimizar el tiempo de coordinación de un embarque, a contar del 1 de Enero del año 2019. Esto implica una mejor gestión y entrega de respuestas a corto plazo.

Objetivo N°2. Reducción de costos por multas y procesos mal desarrollados en un 30% mediante la capacitación a los funcionarios, a contar del segundo trimestre del 2018.

Objetivo N°3. Fidelizar y ampliar la cartera de clientes de la compañía en un 7%, a través de la mejor gestión entregada, Esto a contar del año 2019 en comparativa con el año 2018, medido semestral.

Los clientes prefieren seguir eligiendo a la empresa embarcadora para que gestione sus coordinaciones con confianza y así la compañía obtener el reconocimiento de los consumidores.

CAPITULO III

3. MARCO DE REFERENCIA.

A través de la definición de conceptos se podrá entender y comprender en que consiste la investigación del proyecto, con base al planteamiento del problema que se ha realizado.

➤ **Comercio Exterior.**

Se refiere al conjunto de transacciones de naturaleza comercial y financiera, que implica el intercambio de bienes y servicios entre un país en particular con otros países o naciones.

➤ **Freight Forwarder (FF.WW o Embarcadora).**

Es un agente que le presta sus servicios expertos a los exportadores e importadores, gracias a su conocimiento cabal sobre las reglas y regulaciones en esta materia, tanto del país de origen como de los países de destino, así como de los métodos de envío y los documentos relacionados con el comercio exterior.

➤ **Asesoría.**

Actividad realizada con mayor frecuencia en el último tiempo, Pero utilizadas desde la antigüedad, mediante la cual se brinda el apoyo necesario a las personas que así lo requieren, a través de esto poder desarrollar diversas actividades con la ayuda necesaria para poder llevar a cabo dicho objetivo de comprender la situación que se desea desarrollar.

➤ **Importación.**

Ingreso legal de mercancías extranjeras para su uso o consumo en el país.

➤ **Exportación.**

Salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior.

➤ **Conocimiento de Embarque.**

Documento propio del transporte marítimo que se utiliza en el marco de un contrato de transporte de las mercancías en un buque en línea regular. La finalidad de este documento es establecer las reglas de la relación contractual entre el cargador, el consignatario de la carga y el transportista, dando confianza a cada parte respecto al comportamiento de las otras. Dado esto el conocimiento de embarque siempre tiene como función también regular a otros títulos de valores como los cheques y acciones.

➤ **Servicio Nacional de Aduanas (S.N.A).**

Servicio público encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la república, de intervenir en el tráfico internacional para la recaudación de impuestos a la Importación, Exportación y otros que determinen las leyes y de generar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes.

➤ **Mercancías.**

Todos los bienes corporales muebles, sin excepción alguna.

➤ **Servicios.**

Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que pueden ser desempeñadas por un número de personas

➤ **Gestión.**

Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

CAPITULO IV

4. MARCO METODOLOGICO

Se aplicará la metodología de investigación (Cuantitativa y cualitativa) para el desarrollo de este proyecto que consistirá:

Recopilación de Información

La fuente utilizada en el proceso de recopilación fue el Departamento de Customer Service donde se realizarán las mejoras. La jefatura mostró una total disposición para apoyar el desarrollo del proyecto facilitando la información existente, como habilitación a accesos restringidos del sistema, de esta manera saber el control operativo de cada funcionario.

Determinar la fuente de información

La información recopilada es de una fuente de origen primario, es decir información interna de la empresa.

Seleccionar y filtrar información

Esta etapa se encuentra en desarrollo debido que se está clasificando y filtrando la información de relevancia para el desarrollo de las mejoras que serán presentadas en el proyecto.

Análisis de la información

Esta fase tiene por objetivo analizar la información obtenida y lograr determinar en qué situación se encuentra la empresa y hacia donde se puede llegar.

Diseño de propuestas

Se desarrollan distintas propuestas para solucionar o mejorar las problemáticas detectadas y elegir la propuesta más conveniente y perdurable en el tiempo.

Entrega de propuestas

Se entregarán las propuestas a la jefatura del departamento con el fin que se puedan implementar para tener mejor control y manejo de operaciones.

Implementación Propuesta

Una vez presentada el plan de mejoras a la jefatura directa, se comenzará a implementar, informando los procedimientos a las áreas que afecte dicha propuesta. La propuesta tiene un mes de marcha blanca.

Verificación de Resultados

En un periodo de tres meses de implementada la mejora, se realizará un informe a la jefatura con la comparación de cómo estaba la empresa y la situación actual demostrando que ha mejorado su flujo. Este plan de mejoras será supervisado por quien lo realiza.

4.1. PLAN DE TRABAJO.

El plan de trabajo para desarrollar el proyecto aplicado se compone de distintas fases que se irán desarrollando a medida que avancen las semanas:

Fase 1: Análisis de los procedimientos actuales con levantamiento de los procesos correspondientes.

Fase 2: Reuniones semanales con el profesor guía y jefatura directa.

Fase 3: Determinación de propuestas de mejora.

Fase 4: Implementación y pruebas de la aplicación de los procedimientos modificados.

Fase 5: Preparación de propuestas definitivas.

Fase 6: Presentación de trabajo final a facultad y jefatura directa.

4.2. CARTA GANTT

Fecha Inicio: Abril 2018	Carta Gantt																																						
Fecha termino: Diciembre 2018	Cronogramas de actividades																																						
Año	2018																																						
Mes	Abril				Mayo					Junio				Julio				Agosto					Septiembre				Octubre					Noviembre				Diciembre			
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de tiempos y requisitos del proyecto Aplicado	■	■																																					
Elaboración Anteproyecto	■	■																																					
1ra Entrega Anteproyecto	■	■																																					
Asignación Profesor guía			■	■																																			
Entrega Anteproyecto definitivo			■	■																																			
Presentación Anteproyecto					■	■																																	
Definir Objetivos					■	■																																	
Elaboración de propuestas					■	■	■																																
Elaboración Marco teórico					■	■	■	■																															
Entrega proyecto aplicado a profesor guía					■	■	■	■																															
Entrega proyecto aplicado a Facultad					■	■	■	■																															
Reuniones semanales con Profesor guía					■	■	■	■	■																														
Reuniones con jefatura directa					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																						
Evaluacion Objetivos Especificos										■	■	■	■	■	■	■	■	■																					
Implementacion Objetivo N° 1																			■	■	■	■																	
Medicion Objetivo N° 1																				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Capacitaciones pruebas																					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Implementacion Objetivo N° 2																																							
Medicion Objetivo N° 2																																							
Evaluacion encuestas a clientes																																							
Implementacion Objetivo N° 3																																							
Medicion Objetivo N° 3																																							

CAPITULO V

5. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

5.1. Recopilación de información.

La primera parte del proyecto es la recopilación de toda la información posible de nuestras operaciones. Se requiere saber indicadores como: la cantidad de importaciones que se realiza en promedio en un determinado periodo de tiempo, el total de USD que se factura mensualmente, en relación a las importaciones para la determinación de costos y fijación de tarifas, el tiempo que demora del envío de instrucción de embarque, cantidad de operarios que posee la compañía, cantidad de gastos, cantidad de despachos Aéreos, Terrestre y Marítimos, promedios que realiza y los costos – gastos que se efectúan dentro de operaciones de importación y exportaciones.

Estableceremos un listado en orden de cuantas operaciones maneja cada operador, para tener conocimiento del tiempo en que maneja sus operaciones, saber el coste de cada embarque, reconocer el proceso de manejo de información sobre los procedimientos internos de la compañía.

Al manejar toda esta información es posible generar las estrategias necesarias para incorporar de manera óptima el servicio a nuestros clientes.

La idea principal es demostrar datos reales de las operaciones que se realizan en la compañía, como se manejan y el control de conocimiento que se tiene sobre estas, para mantener un resultado verídico al momento de reunirse con los directivos.

Se requiere la realización de reuniones con otros departamentos de la Empresa para poder explicar el procedimiento paso a paso de esta nueva modalidad a implantar dentro de la Empresa, así se establecerán todas las ventajas y beneficios de la incorporación de este nuevo proyecto y la manera en la que se realizará.

Una vez presentada la propuesta de este nuevo servicio, se procede con la planificación de la puesta en marcha.

5.2. Asesoría de Servicio.

La metodología para la incorporación de esta mejora de asesoría de servicio, para los funcionarios de la Empresa, se basa en la implementación de capacitación. Para ello, la planificación se deberá enfocar en la realización de efectivos procesos de selección de personal profesional y capacitado, el cual conozca realmente los procedimientos dentro de la Empresa y de Comercio Exterior, para poder explicar y dar conocer el trabajo que se desarrolla en la organización.

Una razón muy importante al entregar Asesoría de servicios en Comercio Exterior es la calidad del personal que dispondremos en los departamentos de operaciones dentro de la compañía, Si se llegase a contar con personal que también desconoce los procedimientos dentro de la organización, esta asesoría se verá perjudicada, no llegando a cumplir con el objetivo de mejorar los procedimientos, manteniendo el mismo nivel de ineficiencia de cada proceso, posiblemente se empeoraría, logrando finalmente una mala imagen ante nuestros clientes, provocando la mala recomendación y en un punto muy crítico la pérdida de este. El personal que será el encargado en cada departamento de poder ayudar a cada funcionario antiguo y/o nuevo en la compañía, debe estar calificado para poder desempeñar esta nueva función, capaz de entregar sus conocimientos con total dominio. Adaptándose al clima laboral más exigente, por lo cual requiere un alto nivel de conocimiento y habilidades administrativas, las cuales favorecerán el flujo de información y documentación dentro de los funcionarios.

Principalmente realizaremos un proceso de seleccionar dentro la de la empresa a los funcionarios. Gracias a la información de los indicadores primeramente ya mencionados, el criterio para descartar operativos, se basa en quien posee el mayor índice de relación tiempo y cantidad de operaciones.

Una vez seleccionados los operarios, se esperará que las Gerencias de cada departamento acepten nuestra propuesta de Servicios de Asesoría.

Al momento de tener la aprobación de las Gerencias y conocer el personal que será el encargo de ayudar con nuestra nueva implementación, se procederá a la adaptación física del proyecto.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA DEL OBJETO DE ESTUDIO.

De acuerdo a los objetivos definidos es este proyecto, las mejoras y evoluciones de este se irán midiendo a través de indicadores que se identifican como sigue:

Dentro de los avances de este proyecto podemos destacar el cumplimiento del **Objetivo N° 2**, Que indica la disminución en costos por multas de aduana en un 30 %, como proyección, hasta el momento ha visto una mejora en la disminución de costos en un 7 % lo que es bastante bueno, se espera contar con un resultado aún más positivo en la comparación del Tercer Trimestre contando con la disminución de un 20% de costos extras, llegando al Cuarto Trimestre del presente año con el logro de 30% de disminución de Multas.

Para el desarrollo del **Objetivo N° 1** Optimización del tiempo de coordinación de un embarque, a contar del 1 de Enero del año 2019, Ya se está desarrollando la implementación de capacitación de los Customer Service, a modo de prueba se han desarrollado reuniones y presentaciones. Explicando y realizando demostración de las mejores formas de operar, al momento de recibir una instrucción de coordinación de embarque, de esta forma entregar las herramientas para que este objetivo se pueda cumplir el próximo año.

Mejorar y fidelizar la cartera de clientes, que consta el **Objetivo N° 3**, se desarrollará gracias al cumplimiento de los objetivos 1 y 2. Entregando las mejores formas de coordinación y disminución en errores operativos, se espera contar con una aumento de cartera y fidelización de clientes en un 7%, Todo a través de encuestas aleatorias que entrega el sistema operativo a fin de año a través de

e-mail a los clientes en el cual ellos evalúan las gestiones recibidas, este será el instrumento para realizar las mediciones de la evolución que se espera obtener.

6.1. Costos y beneficios del proyecto.

Para poner en marcha este proyecto se incurrirán en costos directos e indirectos.

El desarrollo y puesta en marcha del proyecto se separará en dos etapas: Etapa I Selección de personal interno; Etapa II Aplicación de asesoría.

A. Costos Selección Personal Interno.

En esta Etapa los costos involucrados están enfocados en la generación de estrategias para la selección de Personal dentro de la compañía, quien nos ayudará a capacitar e implantar esta nueva función. Durante este proceso se requiere la recopilación de toda la información acerca de los funcionarios de la Empresa. Esto tomará cerca de tres semanas, hasta que cada Departamento tenga un portafolio organizado con todos los datos requeridos.

Ya con toda la información recopilada, las estrategias a formular están destinadas a la comparación entre funcionarios y a como incorporar óptimamente el servicio dentro de ellos.

Costos.

- ✓ Horas Hombre. Costo de dejar de producir para la dedicación a capacitación \$ 150.000.consta de 25 Horas mensuales de acuerdo a un sueldo de \$ 1.000.000.
- ✓ Materiales computaciones ya instalados.

B. Costos Aplicación de asesoría.

Teniendo a nuestros funcionarios identificados y a nuestro empleado contratado, Luego de desarrollar su práctica en la Empresa, se procede con la implementación de la nueva asesoría.

Costos.

- ✓ Horas Hombres. Sueldo Personal Nuevo \$ 350.000.
- ✓ Lápices. \$ 500.
- ✓ Materiales de escritorio. \$ 2.000.

Sabiendo y conociendo la inversión inicial de la puesta en marcha del proyecto, se debe comenzar con la planificación de la recuperación de la inversión tanto en dinero y también en logros de objetivos.

Con la Asesoría en marcha, se permitirá organizar eficazmente las labores de los departamentos y aportará a la generación de tiempos ganados en relación a la disminución de tiempo que se tiene para la recopilación de documentos base para la coordinación del embarque.

Además permitirá el aumento de las operaciones de los funcionarios, con menores costos extras o multas. Apoyando tanto a la compañía como a los clientes que adquieren los servicios, debido al resultado de mejora en: la gestión de coordinación, la implementación, conocimiento de operación de embarque, Disminución de riesgo de caída a piso, Entre otros, lo que aumenta en beneficio de la compañía.

Con esto la compañía podrá ser reconocida a nivel del mercado por su nombre, a través de constantes operaciones entregadas mediante Servicios Especializados de Calidad, Logrado posicionamiento en el mercado.

A su vez, la implementación del servicio otorga a la organización mayor disponibilidad de tiempo en aceptar los servicios de clientes que los contactan todos los días con nuevas instrucciones.

Si bien todas las operación de Comercio Exterior son muy variables puesto que dependen de muchos otros factores, como los pedidos que se realizan a origen y la cantidad de ventas que realizan nuestros clientes. De acuerdo a un recuento de operaciones anuales, la compañía recibe 1000 operaciones mensuales, entre importaciones marítimas, aéreas y terrestres; Exportación marítimas, aéreas y terrestres.

Se estima que la compañía aumente sus operaciones en un 20%, recibiendo operaciones adicionales que serán aprovechadas gracias al implemento de la nueva asesoría y mejora dentro de la compañía, ya que anteriormente no se contaba con el tiempo y organización para asumirlas. Estas coordinaciones adicionales se componen principalmente de importaciones Marítimas, por causa de retención de clientes.

De acuerdo a la información entrega al gestor de este proyecto, en relación a las tarifas que utiliza la compañía para sus servicios, se espera un ingreso extra de cerca de 100 Millones de pesos, sin considerar los costos.

Contando con este ingreso mensual, la compañía demorará 2 meses en recuperar la inversión.

C. Beneficios del Proyecto.

Los Beneficios que trae esta asesoría se resume como sigue:

Para la Compañía.

- Mejorar la comunicación con el cliente.
- Permitir estar más relacionado y atento en la cadena de Comercio Exterior.
- Evita pérdidas generadas por el retraso de información y documentos para la coordinación de un embarque.
- Permite organizar las labores de la Compañía.
- Permite la captación de clientes.
- Genera un mayor reconocimiento de la Empresa frente al mercado, gracias al mejor manejo de trabajo desarrollado.
- Otorga un mayor control por parte de la compañía.

Para el Cliente.

- Genera mayor confianza y seguridad para realizar una operación de Comercio Exterior.
- Reduce pago de costos extras. (Caídas de Piso – Multas de Aduana)
- Evita gastos extras por concepto de almacenaje y caídas de piso de contenedores y mercancías.
- Reduce tiempos dentro de la cadena de coordinación, gracias al a instrucción anticipada y gracias a la obtención de documentos a tiempo.
- Fortalece lazos de confianza entre Cliente y la Empresa.

CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES.

El Comercio Exterior siempre es una herramienta de ingresos para muchas empresas. Otorga una nueva manera de generar ingresos y posicionamiento dentro del mercado.

A su vez, muchos de ellos incursionan por primera vez en este rubro, desconociendo totalmente los procedimientos a seguir y quienes son los encargados de regular y a quienes responder en caso de dificultades.

Sabiendo que el mercado de las Embarcadoras es un rubro pequeño dentro de Chile, es importante poder ganar la confianza de los clientes, hacerlo con el personal adecuado y capacitado es fundamental para poder entregar un Servicio de calidad.

La Asesoría de Comercio Exterior es una gama de Servicios que pueden prestar las empresas Embarcadoras, entregando un valor agregado.

Se deja en claro que uno de los factores importantes para el desarrollo de operaciones son el tiempo y la documentación correcta. Dentro del Comercio Exterior, en las importaciones y Exportaciones el tiempo es fundamental para mantener al día los negocios de las empresas, determinar los costos y gastos posibles que existen. La documentación correcta aporta a los clientes una disminución de costos extras y posibilita el beneficio de continuar trabajando de la mano con quien entrega el servicio adecuado.

Con la puesta en marcha de este proyecto, se espera lograr que la empresa pueda disminuir sus costos extras por operaciones mal desarrolladas, Caídas de piso, gastos por Aduana. También lograr la mejor atención como Customer Service, así entregando un servicio completo, de esta manera reducir los tiempos existentes de coordinación en cada proceso de Comercio Exterior y poder lograr el aumento de operaciones realizadas gracias al a elección de los clientes.

CAPITULO VIII

8. BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.dsv.com/About-DSV/our-vision>
- <http://ibanezestudioaduanero.com/informacion/glosario.php>
- <http://isidora.aduana.cl/WebConsMaritimo/servlet/CargaMiscelaneosServlet>
- <http://isidora.aduana.cl/WebSeguridad/Login/Login.jsp>

CAPITULO IX

9. Anexos.


A. Bill of Lading.

Documento utilizado como Conocimiento de Embarque en transporte de mercancía vía marítima. Se considera Documento Base por parte de Aduana y es fundamental para la confección de la declaración de Ingreso, para poder internar la mercadería al país.

Shipper FRAMIVA METALLI S.R.L. VIA TOMASETTO 10/B 21010 BESNATE VA Italy		ORIGINAL		BL No. MIL0098248	
Consigned to order of RHONA S.A. VARIANTE AGUA SANTA 4211 VINA DEL MAR Chile RUT: 92.307.000-1		Consol Ref. CIT310474 Reference No. SMIL0098248 NEGOTIABLE COMBINED TRANSPORT BILL OF LADING Based upon BIMCO COMBICONBILL			
Notify party/address RHONA S.A. VARIANTE AGUA SANTA 4211 VINA DEL MAR Chile RUT: 92.307.000-1					
Pre-carriage by		Place of receipt BESNATE, ITALY			
Ocean Vessel LIVERPOOL EXPRESS / DMG0		Port of loading GENOVA, ITALY		Original Bill Required at Destination	
Part of discharge SAN ANTONIO, CHILE		Place of delivery SAN ANTONIO, CHILE		Freight payable at SAN ANTONIO, CHILE	
Marks and Nos.		Quantity and description of goods 4 Package(s) COPPER STRIP		Number of original Bills of Lading 3 (three)	
				Gross weight, kg, Measurement, m³ 4331 KG 3.84 M3	
Container FC1UB264247	Seals 581425	Type 40HC	Weight 4331 KG	Volume 3.84 M3	Packages Mode 4 PKG CFS/CFS
INCOTERM: EXW SHIPPED ON BOARD 20 Jun-18		Particulars above declared by Shipper		<i>*Shipper Load and Count</i>	
Freight and charges FREIGHT COLLECT		For delivery of goods please apply to: DSV Air & Sea S.A. - 1962 Calle Andres Bello 2687 of.1402 Piso 14 Edif. Pacifico, Las Condes Santiago 7550611 Chile		RECEIVED the goods in apparent good order and condition and, as far as ascertained by reasonable means of checking, as specified above unless otherwise stated. The Carrier, in accordance with and to the extent of the provisions contained in this Bill of Lading, and with liberty to sub-contract, undertakes to perform and/or in his own name to procure performance of the combined transport and the delivery of the goods, including all services related thereto, from the place and time of taking the goods in charge to the place and time of delivery and accepts responsibility for such transport and such services. One of the Bills of Lading must be surrendered duly endorsed in exchange for the goods or delivery order. IN WITNESS whereof TWO (2) original Bills of Lading have been signed, if not otherwise stated above, one of which being accomplished the other(s) to be void.	
Phone: +5656224831900 Fax: +5656224831999		Shipper's declared value of		Place and date of issue Limite di piolletello 20-Jun-18	
subject to payment of above extra charge.		Note: The Merchant's attention is called to the fact that according to Clauses 10 to 12 and Clause 24 of this Bill of Lading, the liability of the Carrier is, in most cases, limited in respect of loss of or damage to the goods and delay.		Signed for DSV OCEAN TRANSPORT A/S AS CARRIER DSV S.p.A. -1382 As agents to carrier	
T-2017 (4/0) 12/02				p.t.o.	

B. Air waybill.

Documento utilizado como Conocimiento de Embarque en transporte de mercancía vía aérea. Se considera Documento Base por parte de Aduana y es fundamental para la confección de la Declaración de Ingreso y poder internar la mercadería al país.



074 | BLL | 17198064 HAWB No: HOR0298819

Shipper's Name and Address VESTAS WIND SYSTEMS A/S Att: Spare Parts & Repair Hedeager 42 Aarhus N 8200 DK Telephone: +4597300000		Shipper's Account Number 6402106644	Not Negotiable House Air Waybill Issued by DSV AIR & SEA A/S 1101 NOKIAVEJ 30 8700, HORSSENS, DENMARK					
Consignee's Name and Address Vestas Chile Turbinas Eolicas Isidora Goyenechea 2800, piso 37 Santiago 7550653 CL		Consignee's Account Number 65188669	Copies 1, 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity. It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER, AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY. Shipper may increase such limitation of liability by declaring a higher value for carriage and paying a supplemental charge if required.					
Issuing Carrier's Agent Name and City DSV AIR & SEA A/S HORSSENS (DK/RA/02383-01)		Accounting Information FLEXNET CHILE CERRO PORTEZUELO NR. 9901 SANTIAGO 8720006 CHILE						
Agent's IATA Code 17-4 7007/2805	Account No.							
Airport of Departure (Addr. of First Carrier) and Requested Routing BILLUND		Reference Number CDK322234	Optional Shipping Information TERMS: EXW					
To	By First Carrier	Routing and Destination	to	by				
AMS	KL	SCL	KL	KL				
Airport of Destination SANTIAGO		Requested Flight/Dow KL1340/09	Requested Flight/Dow KL701/10	Amount of Insurance XXX				
Handling Information MICHAEL KENNETH LARSEN; 08-JUN-18 17:22 - REF.NOS.7597434898/CI/500507 UNKNOWN SHIPPER								
				SCI X				
No. of Pieces BCT	Gross Weight	N	Trade Class Commodity Item No.	Chargeable Weight	Rate	Charge	Total	Nature and Quantity of Goods (Incl. Dimensions or Volume)
1	8.0	K	M	8.5	205.00		205.00	Parts for Wind Turbi DIM 0.45*0.33*0.34 MTQ ETA: 11-Jun-18 10:10 VOL 0.050 M3
1	8.0						205.00	
Prepaid				Weight Charge	Collect	Other Charges		
				205.00		A DANGEROUS GOODS RE-CHECK FEE 150.00		
Valuation Charge						A FUEL SURCHARGE 2.55		
						A CARGO SCREENING FEE 0.75		
						A HANDLING - EXPORT 15.00		
						A PICK UP/ COLLECTION 12.00		
Total Other Charges Due Agent						Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that insofar as any part of the consignment contains dangerous goods, such part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to the applicable Dangerous Goods Regulations.		
Total Other Charges Due Carrier				180.30		DSV AIR & SEA A/S		
Total Prepaid						Signature of Shipper or his Agent <i>Michael K Larsen</i>		
Total Collect				385.30		Signature of Issuing Carrier or its Agent <i>Michael K Larsen</i>		
Currency Conversion Rates		CC Charges in Dest. Currency		08-Jun-18	HORSSENS	MICHAEL KENNETH LARSEN		
Excluded on (date)		Charges at Destination		at (place)		Signature of Issuing Carrier or its Agent		
For Carrier's use only at Destination		Total Collected Charges				074-17198064		

Original 3 - (for Shipper)

C. Certificado de Origen.

Documento emitido por autoridades encargadas de Certificar el Origen de mercancías. Se considerará Documento Base y se utiliza para otorgar Beneficios Arancelarios a quienes lo presenten.

CERTIFICATO DI CIRCOLAZIONE DELLE MERCI

<p>1. Esportatore (nome, indirizzo completo, paese) FRAMIVA METALLI S.R.L. VIA TOMASETTO 10/B 21010 BESNATE VA</p>	<p>EUR. 1 VE N. R 187882</p> <p><small>Prima di compilare il formulario consultare le note al retro.</small></p>
<p>3. Destinatario (nome, indirizzo completo, paese) (indicazione facoltativa) RHONA S.A. VARIANTE AGUA SANTA 4211 VINA DEL MAR CHILE CL</p>	<p>2. Certificato utilizzato negli scambi preferenziali tra</p> <p style="text-align: center;">C.E.</p> <p style="text-align: center;">e</p> <p style="text-align: center;">Cile</p> <p><small>(Indicare i paesi, gruppi di paesi o territori di cui tratta)</small></p>
<p>6. Informazioni riguardanti il trasporto (indicazione facoltativa)</p>	<p>4. Paese, gruppo di paesi o territorio di cui i prodotti sono considerati originari C.E.</p> <p>5. Paese, gruppo di paesi o territorio di destinazione Cile</p>
<p>7. Osservazioni</p>	<p>8. N. d'ordine, marche, numeri, numero e natura dei colli (*), designazione delle merci</p> <p>4 PK LAMIERE E NASTRI DI RAME</p> <p>(HS 7409)</p>
<p>9. Massa lorda (kg) o altra misura (l, m³, ecc.)</p> <p style="text-align: center;">4331,00000</p>	<p>10. Fatture (indicazione facoltativa)</p>
<p>11. VISTO DELLA DOGANA</p> <p>Dichiarazione certificata conforme Documento d'esportazione (*)</p> <p>modello EX A n. 18ITQ1X17007224028</p> <p>del 12/06/2018</p> <p>Ufficio doganale S.O.T. PIOLTELLO</p> <p>Paese o territorio in cui il certificato è rilasciato</p> <p>ITALIA (IT)</p> <p>PIOLTELLO addi 12/06/2018</p> <p>Fozz. Agostini F2</p> <p>(Firma)</p>	<p>12. DICHIARAZIONE DELL'ESPORTATORE</p> <p>Io sottoscritto dichiaro che le merci di cui sopra soddisfano alle condizioni richieste per ottenere il presente certificato.</p> <p>Fatto a BESNATE, addi 12/06/2018</p> <p>DSV SPA</p> <p>Rapp. Indiretta - Di Fede Alberto</p> <p>FRAMIVA METALLI S.R.L.</p> <p>(Firma)</p>

(*) Per le merci non imballate, indicare il numero degli oggetti, o indicare "alla rinfusa".

(*) Da compilare solo quando le norme nazionali del paese o territorio d'esportazione lo richiedono.

Stampato da: CS FREIGHT GROUP S.p.A. - VIA DORIGIONE, 9 - RONCADE (TV) - TEL. 0422/811001 - FAX 0422/811000 - P. IVA 01659580267 - AUTORIZZAZIONE DIREZIONE INTERREGIONALE PER IL VENETO E FRIULI VENEZIA GIULIA FOTOCOPIOLLO N. 37189 RU DEL 03/10/2017

D. Invoice / Factura Comercial

Documento de transporte de mercancía, es emitido por el exportador. Se especifican los datos de condición de ventas de las mercancías y contiene completa descripción de ellas.



Framiva Metalli s.r.l.

Sede
Via Tomasetto 10/B, 21010 Besenote (VA)

Silo produttivo
Via al Toce 20, 28851 Beura Cardezza (VB)

T +39 0331 273 235 info@framivametalli.it
F +39 0331 273 240 www.framivametalli.it



R.E.A. n. 178396
del C.C.I.A.A. Varese
Registro Imprese
Trib. Busio A. n. 29360
P.IVA 01386780124
C.F. 00369070032
Capitale Sociale
€ 800.000,00 int. vers.

Pag. 1

Spett.le / Messrs

RHONA S.A.

CASILLA 30 - D

10042 VINA DEL MAR - CHILE
CILE

Luogo di destinazione della merce / Destination address :

IDEM

FATTURA / INVOICE							
N. DOC. / Document	DATA / Date	PAGAMENTO / Payment			C. CL.	PARTITA IVA / VAT Nr.	
93/1	11/06/2018	BONF. 30% ANTICIPO SALDO AVV. MERCE PRON			C1151	CL92307000-1	
BANCA / BANK CREDITO EMILIANO SPA-GALLARATE VIA NOVARA,2 - 21013 GALLARATE (VA)							
ABI	CAB	IBAN	IT70Y0303250240010000002330			BIC (Swit Code) : BACRIT22MIL	
ARTICOLO / Item	DESCRIZIONE / Description	UM unit	Q.TA' Quantity	PREZZO Price	%SC Disc.	IMPORTO Amount	CI Vat
	Rif. D.D.T. n. 1489 del 11/06/2018						
11211504800	Conferma Ordine : 2018 / 7066.002 Rif. Vostro Ordine : 00126-18 del 18/01/2018 NASTRO RAME ETP COTTO - MM. 800 X 0,40 COPPER STRIP ETP SOFT - MM. 800 X 0,40	KG	2.043,00	7,060		14.423,98	220
11211507800	Conferma Ordine : 2018 / 7253.001 Rif. Vostro Ordine : 00334-18 del 27/02/2018 NASTRO RAME ETP COTTO - MM. 800 X 0,75 COPPER STRIP ETP SOFT - MM. 800 X 0,75 CASSE LEGNO /wooden boxes FAo treated	KG N.	2.015,00 4,00	7,130 90,000		14.386,95 360,00	220 220
F.CO PARTENZA (EXW)-NON SDOGANATO N.4 COLLI -VALUTA:EURO PESO NETTO KG 4.058,00 -LORDO KG 4.331,00 CODICE DOGANALE 74091100							

TOTALE / Total Amount	%SC / Discount	NETTO MERCE / Total Amount	SP. TRASPORTO / Carriage	SP. IMBALLO / Package	SP. INCASSO / Expenses	BOLLI / Stamps	IMPONIBILE / Taxable Income	IMPOSTA / Tax
29.150,53		29.150,53					29.150,53	0
C.I. 220	IMPONIBILE 29.150,53	% IVA o DESCRIZIONE ART.8 C.1 ESPORTAZIONE		IMPOSTA		TOTALE / Total Amount Euro 29.150,53		
Scadenze Rate e relativi importi / Expiring Dates		11/06/2018						
		29.150,53						

MERCE D'ORIGINE ITALIANA DESTINATA ALL'ESPORTAZIONE OPERAZIONE NON IMPONIBILE IVA AI SENSI DELL'ART. 8 COMMA 1 DPR 633/72 L'ESPORTATORE DELLE MERCI CONTEMPLATE NEL PRESENTE DOCUMENTO DICHIARA CHE SALVO INDICAZIONE CONTRARIA LE MERCI SONO DI ORIGINE PREFERENZIALE C.E.E.

SI DICHIARA CHE LA MERCE INDICATA NELLA FATTURA NON RIENTRA NELLA FATTISPECIE PREVISTA DAL REGOLAMENTO C.E.E.1334/00 DEL 22 GIUGNO 2000, RELATIVO AI BENI A DUPLICE USO ED ALTA TECNOLOGIA.

Beura Cardezza 11/06/2018

FRAMIVA METALLI srl
STAB. di BEURA

Pietro Frabonchi s.p.a.

Pietro Frabonchi