AAQ4046

TESIS
IF2005
A3

CARACAS UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

IMPORTANCIA DE LOS OPERADORES LOGÍSTICOS EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS EN VENEZUELA

AUTOR: DARWIN E. ACEVEDO L. C.I. 11.196.401
PROFESOR: GONZALO BELLO

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO
PARA OPTAR AL TITULO DE
ESPECIALISTA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS
MENCION: FINANZAS INTERNACIONALES.

JUNIO 2005

INDICE

INTRODUCCIÓN.....1

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.2 Planteamiento del Problema.....4

1.2 Objetivos.....5

1.2.1 General.....5

1.3 Justificación.....5

1.4 Limitaciones.....6

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Reseña Histórica.....7

2.1.2 Institución Bancaria en Venezuela.....9

2.1.3 Concepto.....9

2.1.4 Tipos de Banco.....10

2.1.5 Características del Sistema Bancario.....11

2.1.6 Agencias y Sucursales.....13

2.1.7 Diferencias entre Agencia y Sucursal.....15

2.2 Transporte.....17

2.2.1 Concepto.....17

2.2.2 Diferentes Modos de transporte.....18

2.2.3 Contratos Tradicionales de Transporte.....26

2.2.4 Requerimientos del Mercado.....29

2.2.5 Contrato de Transporte Multimodal.....33

2.2.6 Infraestructura para Transporte Multimodal.....37

2.3 Almacenamiento.....38

2.3.1 Conceptos Básicos.....38

2.3.2 Función de los Almacenes.....39

2.3.3 Función de las Existencias.....39

2.3.4 Equipos de Almacén.....39

2.3.5 Función de Recepción.....40

2.3.6 Costos de Almacenamiento.....41

2.3.7 Técnicas de Almacenamiento de Materiales.....44

2.3.8 Inventario Físico.....46

2.3.9 Codificación de Materiales.....47

2.3.10 Clasificación y Codificación de los materiales.....49

2.4 Operación Logística.....50

2.4.1 El operador logístico.....52

2.4.2 Condiciones que debe cumplir el operador logístico.....54

2.4.3 Por qué un operador logístico.....55

2.4.4 Importancia de la logística en las empresas y en el sector.....57

2.4.5 La Oficina Bancaria del Futuro.....62

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación.....64

3.2 Diseño de la Investigación.....65

3.3 Técnicas y/o Instrumentos de Recolección de Datos.....65

CAPÍTULO IV RESULTADO DE DIAGNOSTICO

4.1 Análisis e interpretación de los resultados 66

CAPÍTULO V

Conclusiones.....68

Recomendaciones.....70

Bibliografías.....72

INTRODUCCION

La economía y el transporte se hallan íntimamente vinculadas debido a que el proceso de producción esta precedido por el transporte, en lo relativo al movimiento de materias primas, y le sucede en la distribución de los productos manufacturados o semi-manufacturados. La función económica del transporte consiste en trasladar bienes desde los puntos en los cuales su utilidad es relativamente baja hasta aquellos otros en que es relativamente alta: el transporte valoriza así la mercadería, porque según la ley de la oferta y la demanda, el precio de un producto abundante en un lugar aumenta cuando se lo traslada a otro en el cual escasea; el transporte constituye así una parte vital de la corriente de utilidades que comprende el sistema económico en general.

Desde el punto de vista político, el transporte facilita la aplicación y el control de las disposiciones administrativas y dinamiza las comunicaciones, permitiendo una adecuada implementación de los instrumentos de administración pública, con información permanente y desplazamientos de los dirigentes hacia los lugares específicos en los que se requiere su presencia.

También desempeña un papel importante desde el punto de vista social ya que propicia el desarrollo de polos productivos en torno a los puertos, terminales y estaciones; representa para las zonas más alejadas de los grandes centros urbanos, un nexo vital de información y suministro de bienes y servicios; además favorece el desarrollo de trabajadores especialistas en la materia para atender a los medios, a los puertos , aeropuertos y estaciones y para desempeñarse en los servicios conexos (aduanas, bancos, agentes, servicios de embalaje, etc.). También le corresponde al transporte cumplir una función cultural: permite el conocimiento reciproco entre diversos grupos sociales, en forma directa, u en forma indirecta, el conocimiento de

las diversas producciones artísticas, a nivel general facilita el intercambio informativo entre los pueblos.

El transporte es la expresión concreta de la integración regional; a través de los sistemas y redes de transporte, los proyectos y procesos económicos en gran escala son instrumentados geográficamente. Precisamente, uno de los grandes problemas de Latinoamérica es su gran extensión territorial, que requiere un adecuado sistema de transporte para llevar eficazmente a la práctica la idea de un mercado común de bienes y servicios.

El transporte multimodal es una adecuada herramienta de integración, ya que consiste precisamente en la integración de diversos modos de transporte efectuada con carácter institucional, abarcando todos los aspectos antes señalados.

Por lo tanto en el siguiente trabajo especial de grado se pretende hacer énfasis en la importancia de los operadores logísticos en las Instituciones Bancarias en Venezuela.

El desarrollo del mismo se estructuró de la siguiente manera:

El Primer Capitulo; Se describe en forma global el problema la carencia de los operadores logísticos en la instituciones bancarias en Venezuela, el objetivo general que se establecen para llevar a cabo de manera idónea de este trabajo. Por otra parte se destaca la delimitación y justificación de la investigación.

El Segundo Capitulo; Busca familiarizar al lector con la estructura y composición referente a los antecedentes de investigación que aportan la información precisa, con respecto al marco teórico, donde se hace una breve descripción de los conceptos bases correspondientes a las Instituciones Bancarias, Características del Sistema Bancario, Estructura, Transporte , Almacenamientos, Operación logística, conocimientos mencionados a enfocar primordialmente con el problema a resolver

El Tercer Capitulo; Es definido por medio de una metodología en el cual se evalúan y explican los métodos que se utilizaron a través de un lenguaje sencillo; El tipo de investigación utilizado fue "Descriptivo", y el diseño de investigación fue de "Campo"; Las técnicas que se aplicaron fueron la observación directa.

El cuarto Capitulo; Corresponde al capitulo más importante porque en el se obtiene los resultados de la investigación a través de los distintos recursos utilizados para recopilar la información necesaria para el análisis e Interpretación de los resultados de la investigación. Para finalizar se reseña las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliografía que contemplan el desarrollo de este Trabajo Especial de Grado.

CAPITULO I
EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El crecimiento en los últimos quince años de las Instituciones Bancarias en Venezuela, ha repercutido en la expansión de sus unidades de negocios en todo el ámbito nacional (agencias y sedes administrativas). El mercado bancario Venezolano es cada vez más competitivo, argumento fundamental para colocar todas sus unidades de negocios en alta operatividad y funcionalidad, al fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Como consecuencia de este crecimiento ha surgido la obligación de contar con el apoyo de empresas especializadas en cuanto a la distribución de bienes, almacenamiento y logística de transporte y, de esta manera, mantener todas las unidades del negocio de forma operativa para el debido cumplimiento del servicio al usuario.

En el organigrama de las Instituciones Bancarias no presentan en su estructura organizativa entes responsables del transporte y distribución de bienes debido a la naturaleza del negocio – intermediación financiera- y a los altos costos que esto puede generar a la organización. Estas razones son fundamentos para la demanda de empresas externas con características especiales de logística y distribución de bienes, para desarrollar este tipo de trabajo tan delicado y complejo. De esta manera poder contar con todas las unidades de negocio operativas; trabajo este coordinado con las gerencias de servicios especiales de la banca.

En nuestro país este tipo de empresa con características especificas apenas se está iniciando, punto éste que convierte el presente trabajo de interés para las empresas del sector bancario.

El siguiente texto tendrá como finalidad proponer una visión más amplia sobre la gestión logística y el impacto en el negocio bancario y la importancia de contar con los Operadores Logísticos que a su vez conduzca a una utilización más eficiente y eficaz de los recursos de transporte y distribución enfocada a organizaciones en el sector bancario.

1.2 Objetivos

1.2.1 Generales

- Diseñar un proyecto de gestión Logística enfocado en la administración de transporte, logística y distribución de bienes para una Institución Bancaria.
- Brindar una visión general de los principios y técnicas de la gestión logística en las Organizaciones Bancarias como ventaja competitiva.
- Establecer lineamientos y metodología necesaria para el desarrollo y medición de planes y modelos de gestión de transporte en alianzas estratégicas con proveedores.

1.3 Justificación

La importancia de los manuales de procedimientos administrativos a través de una mirada retrospectiva a la administración permite llevar a las empresas u organizaciones a desarrollar las funciones del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz las actividades atribuidas a cada uno de los miembros de la organización.

Estas actividades responden a la esencia del procedimiento administrativo, lo que permite realizar a cabalidad las labores o actividades para estandarizar la operatividad de la misma.

Lo interesante del siguiente proyecto, el cual busca contribuir a mejorar la eficacia y eficiencia en la distribución, almacenamiento, transporte de los bienes de las Instituciones Bancarias y el control de los mismos para salvaguardar la operatividad de la empresa.

Así mismo, para La Institución Bancaria sería importante contar con operadores logísticos como una herramienta eficaz y eficiente para la obtención de información rápida y oportuna de todos sus bienes patrimoniales.

1.4 Limitaciones

Hay escasez de material documental referente a transporte y distribución de bienes en las Instituciones Bancarias de nuestro País. La información que sirvió como base para el presente trabajo fue obtenida a través de la recolección de datos proporcionados de manera reservada, por lo que la alta gerencia de las instituciones consultadas exigió no proporcionar su nombre comercial.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 RESEÑA HISTORICA

SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO

La evolución del sistema bancario durante 1996 fue mejor que la prevista en un principio, ya que al inicio del programa existían dudas sobre los posibles efectos de las medidas de ajuste sobre el sistema, profundamente afectado por la crisis de los años 1994 y 1995. Sin embargo, durante ese año se produjo una recuperación que permitió no hacer uso del Fondo de Contingencia para Auxilios Financieros (equivalente al 1% del PIB)

Esta situación se explica en parte por la realización de ganancias cambiarias no recurrentes, como resultado de la devaluación, y por la disminución de las tasas de interés pasivas durante el segundo semestre. Antes de la puesta en práctica de las medidas, la banca mantenía una buena posición en activos financieros en moneda extranjera, lo que permitió la realización de importantes ganancias después de la eliminación del control de cambios.

La disminución de las tasas durante el segundo semestre también contribuyó a aliviar las presiones sobre el sistema, permitiendo un aumento de la actividad crediticia de la banca comercial y cierta recuperación de la calidad de la cartera de crédito Durante el año, la Superintendencia de Bancos ejerció un mayor control sobre el sistema en su conjunto, principalmente a través de inspecciones directas; en esta línea, también se impuso un nuevo código de cuentas que facilita la valoración de los activos de la banca. La mayor supervisión se tradujo en una mejora de los indicadores de gestión, en particular la capitalización y la liquidez: el índice de capitalización, expresado por el porcentaje del activo respaldado por el patrimonio, alcanzó el 13%

al cierre de 1996, después de haberse situado en el 8,77% el año anterior; por su parte, la liquidez del activo se mantuvo en niveles superiores al 50% de los activos totales.

La intermediación financiera de la banca también se incrementó, aunque con tasas menores; sin embargo. la dependencia de las inversiones en valores continuó siendo importante. A finales de año, la participación de la cartera de crédito dentro del activo total se situó en el 33,95% (30,93% en 1995), mientras que las inversiones en valores representaron en 36,46% (36,29% en 1995).

Las acciones para resolver los problemas pendientes de la crisis bancaria fueron muy acertadas. El Fondo de Garantía de Depósitos (FOGADE) terminó de pagar la deuda contraída con los depositantes de los bancos intervenidos y se completó el proceso de recapitalización de los bancos Latino, República, Hipotecario de Occidente, Hipotecario Consolidado, Popular y Andino, como condición previa a su inminente privatización. Además, se concluyó el proceso de reposición de activos a los bancos receptores de los depósitos provenientes de bancos cerrados en 1995 y se inició la amortización de los bonos de las migraciones. FOGADE también logró un avance significativo en el proceso de privatización de los bancos intervenidos, con la venta de 59 oficinas del Banco Latino y de los bancos Venezuela (376 millones de dólares), Tequendama (49 millones de dólares) y Consolidado (154 millones de dólares). La privatización de estas entidades tiene importantes consecuencias para la competencia dentro del sistema, ya que condujo a la entrada de nuevos competidores internacionales, como el Banco Santander (España) o Infisa (Chile), además del Bilbao Vizcaya (España) que adquirió una parte importante del Provincial, el mayor banco del país.

A pesar de estos indicadores muy favorables, el sistema requiere ser fortalecido y mejoras importantes en cuanto a la supervisión, regulación y cumplimiento de las

disposiciones oficiales. Dada la falta de estabilidad intrínseca del sector externo venezolano, el sistema financiero requiere de una amplia solvencia sin riesgos. El patrimonio de toda la banca apenas alcanza los 2.000 millones de dólares (3% del PIB), los costos de operación son altísimos, la intermediación continúa siendo baja y algunas instituciones operan en una escala demasiado pequeña. Se espera que el cambio a modelos de banca universal permita aprovechar los recursos y reducir los costos medios de operación; de igual forma, la entrada de nuevos competidores creará benéficas presiones sobre la disminución de costos, propiciando una profunda reestructuración del sistema en su conjunto.

2.1.2 INSTITUCIÓN BANCARIA

2.1.3 CONCEPTO

Institución financiera de intermediación que recibe fondos en forma de depósito de las personas que poseen excedentes de liquidez, utilizándolos posteriormente para operaciones de préstamo a personas con necesidades de financiación, o para inversiones propias. Presta también servicios de todo tipo relacionados con cualquier actividad realizada en el marco de actuación de un sistema financiero

Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios invierte sus activos en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades. En el siglo XIX fueron muy comunes los bancos industriales, aunque éstos han ido perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX en favor de la banca mixta. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar, el banco emisor o banco central, que tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado. Destacan las instituciones de ahorro y dentro de éstas, las cajas de ahorro

2.1.4 TIPOS DE BANCO

BANCO CENTRAL

Banco de un país encargado de emitir la moneda nacional, regular el mercado monetario y de divisas y ejecutar las políticas gubernamentales en lo referente a medidas monetarias y financieras.

BANCO COMERCIAL

Institución que se dedica al negocio de recibir dinero en depósito y darlo a su vez en préstamo, sea en forma de mutuo, de descuento de documentos o de cualquier otra forma. Se consideran además todas las operaciones que natural y legalmente constituyen el giro bancario.

BANCA UNIVERSAL

También conocido como modelo continental. Este tipo de banco se caracteriza por poder realizar todo tipo de actividades de préstamo y ahorro, enfocadas tanto en empresas grandes, pequeñas y medianas como en particulares. Entre otras, pueden realizar operaciones en los mercados de valores y prestar múltiples servicios financieros

BANCA ESPECIALIZADA

Como su nombre lo explica esta banca realiza operaciones específicas. Esta especialización se puede bazar en el tipo de servicios que presta como por ejemplo prestamos a largo plazo, manejo de actividades transaccionales o también se pueden especializar en prestar servicios a un determinado sector económico como el agrario o industrial. Pudiendo existir entidades como Bancos de Inversión, Bancos transaccionales, Bancos hipotecarios, Compañías financieras, Mercados de valores y Compañías de seguro.

BANCA DE INVERSION

Actividad desarrollada por un intermediario del mercado financiero que puede incluir el diagnóstico de empresas, la organización de potenciales compradores, la asesoría de inversionistas en la creación de nuevas empresas e inclusive la consecución de recursos para tales operaciones

BANCO DE SEGUNDO PISO

Instituciones financieras que no tratan directamente con los usuarios de los créditos, sino que hacen las colocaciones de los mismos a través de otras instituciones financieras.

BANCA OFF-SHORE

La particularidad de esta alternativa es que todos los bancos son sucursales de bancos extranjeros, dependiendo exclusivamente de las decisiones de éstos. Para que exista esta posibilidad se deben respetar ciertas condiciones que hacen a la viabilidad de un sistema.

La estabilidad política y económica es una de ellas ya que es el motivo que hace a los bancos extranjeros radicarse en otro país. La seguridad jurídica, exigencia coherente de capital mínimo y secreto bancario son cuestiones que permiten el ambiente adecuado. La determinación del libre cambio, la ausencia de tasas máximas y la no-existencia de normas domésticas sobre encajes, ayudan al óptimo funcionamiento

2.1.5 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA BANCARIO

El principal papel de un banco consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, así como el de proporcionar cajas de seguridad, operaciones denominadas de pasivo. Por la salvaguarda de estos fondos, los bancos cobran una serie de

comisiones, que también se aplican a los distintos servicios que los bancos modernos ofrecen a sus clientes en un marco cada vez más competitivo: tarjetas de crédito, posibilidad de descubierto, banca telefónica, entre otros. Sin embargo, puesto que el banco puede disponer del ahorro del depositante, remunera a este último mediante el pago de un interés.

Podemos distinguir varios tipos de depósitos:

En primer lugar, los depósitos pueden materializarse en las denominadas cuentas corrientes: el cliente cede al banco unas determinadas cantidades para que éste las guarde, pudiendo disponer de ellas en cualquier momento. Tiempo atrás, hasta adquirir carácter histórico, este tipo de depósitos no estaban remunerados, pero la creciente competencia entre bancos ha hecho que esta tendencia haya cambiado de forma drástica en todos los países occidentales.

En segundo lugar, los bancos ofrecen cuentas de ahorro, que también son depósitos a la vista, es decir, que se puede disponer de ellos en cualquier momento. Los depósitos y reintegros se realizan y quedan registrados a través de una cartilla de ahorro, que tiene carácter de documento financiero. La disponibilidad de este tipo de depósitos es menor que la de las cuentas corrientes puesto que obligan a recurrir a la entidad bancaria para disponer de los fondos, mientras que las cuentas corrientes permiten la disposición de fondos mediante la utilización de cheques y tarjetas de crédito.

En tercer lugar hay que mencionar las denominadas cuentas a plazo fijo, en las que no existe una libre disposición de fondos, sino que éstos se recuperan a la fecha de vencimiento aunque, en la práctica, se puede disponer de estos fondos antes de la fecha prefijada, pero con una penalización (la remuneración del fondo es menor que en el caso de esperar a la fecha de vencimiento).

En cuarto lugar, existen los denominados certificados de depósito, instrumentos financieros muy parecidos a los depósitos o cuentas a plazo fijo; la principal diferencia viene dada por cómo se documentan.

Los certificados se realizan a través de un documento escrito intercambiable, es decir, cuya propiedad se puede transferir. Por último, dentro de los distintos tipos de depósitos, los depósitos de ahorro vinculado son cuentas remuneradas relacionadas con operaciones bancarias de activo (es el caso de una cuenta vivienda: las cantidades depositadas deben utilizarse para un fin concreto, como es el caso de la adquisición de vivienda en nuestro ejemplo).

Los bancos, con estos fondos depositados, conceden préstamos y créditos a otros clientes, cobrando a cambio de estas operaciones (denominadas de activo) otros tipos de interés. Estos préstamos pueden ser personales, hipotecarios o comerciales. La diferencia entre los intereses cobrados y los intereses pagados constituye la principal fuente de ingresos de los bancos.

Por último, los bancos también ofrecen servicios de cambio de divisas, permitiendo que sus clientes compren unidades monetarias de otros países.

2.1.6 AGENCIAS Y SUCURSALES

- Son medios para proyectar la organización de ventas en territorios situados a alguna distancia de la oficina central.

- Son lugares de negocios sin personalidad jurídica en los que la empresa efectúa toda, o parte de su actividad, procedimiento típico de expansión.

CONCEPTO DE AGENCIA

Una agencia o un agente es un vendedor independiente, que ejerce sus actividades con independencia económica y administrativa de la casa matriz, o sea es responsable de sus obligaciones fiscales.

FUNCIÓN

Consiste en distribuir los productos de un intermediario, al cual se conoce como casa matriz.

Las agencias no están obligadas a llevar un registro contable igual al que lleva la casa central o casa matriz, esta ultima si debe llevar un control de cada una de las agencias, abriendo tantas cuentas como número de agencias posea.

Para llevar un buen control de las agencias es necesario abrir las siguientes cuentas: Fondo de trabajo de la agencia, clientes de agencia, ventas de la agencia, costo de venta de la agencia y gastos de venta de la agencia.

Para lograr mejor y mayor revelación, se hace necesario crear también la llamada cuenta cliente de la agencia.

Es importante recordar que las cuentas anteriormente descritas pertenecen a la casa matriz y que tan solo a efectos de control se les agregara la palabra agencia o agente, esto no quiere decir que las mismas pertenezcan a la contabilidad de la agencia.

La cuenta Fondo de Trabajo de la Agencia es una cuenta de origen deudor, que representa el valor nominal del fondo entregado a la agencia al iniciar el ejercicio y durante el ejercicio se acredita por el valor de los gastos pagados por la agencia.

Su presentación en el balance general es dentro del grupo de los activos circulante, ya que forma parte del efectivo y por tratarse de un fondo con restricciones formales en cuanto a recurso o fin, debe mostrarse por separado

CONCEPTO DE SUCURSALES

El establecimiento de sucursales consiste en crear extensiones de la misma compañía en diferentes lugares en los que se efectúen operaciones para los clientes, fundamentalmente en las zonas retiradas de la sede de la casa matriz..

La casa matriz necesita conocer la información financiera, los resultados de operación y los cambios en la posición de cada una de las sucursales que integran su empresa, ya que constituyen un elemento de juicio, imprescindible cuando existe la necesidad de abrir o cerrar sucursales, así como para evaluar la administración de cada una de ellas.

2.1.7 DIFERENCIAS ENTRE AGENCIA Y SUCURSAL

Agencias

Tienen un surtido de muestras para que las vean los clientes, pero no mantienen existencias para hacer las entregas a los clientes. Los pedidos se envían a la casa central y ésta la que los sirve.

- Los créditos son concedidos por la casa matriz, las cuentas por cobrar se lleven en los libros de la casa matriz, ésta efectúa los cobros.
- El fondo fijo para los gastos de la agencia lo provee la casa matriz, la cual lo repone a medida que se agota. La agencia no maneja ningún otro efectivo.

Sucursales:

Mantiene existencias de mercancías, la mayor parte de las cuales son obtenidas en la casa central, pero parte de las cuales puede haber comprado en otras entidades. Las entregas se hacen de las existencias de la sucursal.

- Los créditos son concedidos por la sucursal; las cuentas a cobrar se llevan a en los libros de la sucursal; ésta efectúa los cobros.
- Los cobros efectuados por la sucursal son depositados en un banco local para que los acredite a la misma; el gerente de la sucursal extiende los cheques para pagar los gastos.

Una agencia ejerce las mismas funciones, pero más o menos, que un viajante, en tanto la sucursal desempeña la mayor parte de sus funciones de una empresa independiente, sujeta solamente a la inspección y el control de la casa matriz.

Si bien existen agencias y sucursales, existen otros establecimientos que tienen algunas de las características de ambas. Agencias que ejercen algunas de las funciones de las sucursales, y sucursales sujetas a algunas restricciones que se aplican a las sucursales.

Si una agencia desempeña alguna de las funciones de una sucursal o si una sucursal se halla sujeta a alguna de las restricciones que generalmente se aplican a las agencias, se modifican necesariamente sus sistemas de contabilidad para adatarse a la situación.

Las sucursales están autorizadas a conceder créditos y realizar la cobranza respectiva con la cual cubre sus gastos.

Las sucursales pueden ser:

- Locales
- Extranjeras

Sucursales Locales

Son las que se ubican en la misma ciudad que la casa matriz. El establecimiento de este tipo de sucursales obedece a que en ocasiones es difícil para

el cliente acudir a las instalaciones de la casa matriz debido a la lejanía o dificultad para llegar a ella. Para proporcionar un mejor servicio y, evitar que el cliente acuda con los competidores, se fundan sucursales en diversas partes de la misma ciudad.

Una de las ventajas contables de esta estrategia es que por su cercanía, es posible centralizar diariamente en la casa matriz la información generada por cada una de ellas así como los cortes de caja. Simplifica las reposiciones de mercancías vendidas, gracias a lo cual la sucursal no necesita hacer compras directas a los proveedores ni manejar cuentas de cheques.

Desde el punto de vista financiero, esto es sano debido a que evita saldos muy elevados en los bancos y en inventarios, además, permite un manejo más eficiente de los recursos financieros de la empresa.

Sucursales Extranjeras:

Las sucursales extranjeras se utilizan cuando se desea abarcar mercados ubicados fuera de la localidad en la que se encuentra la casa matriz. Aquí las sucursales funcionan de manera similar a las locales, aunque la distancia que la separa de la oficina principal les permite y a veces hace indispensable una mayor independencia.

2.2 TRANSPORTE

2.1.1 CONCEPTO:

Es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicados en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en

Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

Ya en el periodo precolombino los incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su Imperio, por el cual trasladaban distintos tipos de mercaderías.

Bien a pie o a lomo de llamas sus mercaderías lograban llegar a destino. A veces a través de puentes de cuerdas entre las montañas. Otros pueblos utilizaron canoas o botes como medio de comunicación.

La llegada de los europeos —españoles y portugueses— a lo largo de casi toda América produjo grandes cambios en los medios de transporte. El principal modo de comunicación era el marítimo, dado que era más eficiente y rápido para puertos naturales y para los lugares en los que se construyeron puertos, tanto de mar como de los caudalosos ríos americanos.

En el siglo XX la formación e instalación de grandes corporaciones de fabricantes dio un gran impulso a la producción de vehículos tanto para el uso particular como para el transporte público y de mercancías, así como la exportación a terceros países. Con el crecimiento económico de los últimos años se espera que Brasil y Argentina alcancen en poco tiempo cotas de utilización de vehículos al mismo nivel que los países más desarrollados.

2.2.2 DIFERENTES MODOS DE TRANSPORTE

En general se utilizan cinco modos de transporte: acuático, por carretera, ferroviario, aéreo y oleoducto.

- **Acuático**

El temprano perfeccionamiento del transporte acuático estuvo estimulado por la tendencia de las poblaciones a concentrarse en las costas o las vías fluviales.

Los antiguos romanos utilizaban embarcaciones a vela equipadas con varios bancos de remos para transportar a sus ejércitos hasta Cartago y otros teatros de operaciones. La construcción de barcos y el aparejo y manipulación de las velas fueron mejorando con el tiempo.

Con estos cambios, junto con la adopción de la brújula marinera, hizo posible la navegación en mar abierto sin avistar la costa.

Al igual que sucedía durante la edad antigua en el Mediterráneo y otras zonas del mundo, el hecho de que los asentamientos coloniales en América estuviesen establecidos por lo general en las costas, los ríos o los lagos, fue a causa y consecuencia de que las primeras rutas de transporte en las colonias fueran las vías fluviales naturales, y los modos más eficientes de viaje se realizaran por barco.

- **Canales**

La construcción de los canales creció entre 1815 y 1840, disminuyendo con el avance de los ferrocarriles.

El canal del Erie, terminado en 1825, abrió una ruta de bajo costo entre el este y el oeste de Estados Unidos y desvió hacia la ciudad de Nueva York mucho tráfico que anteriormente descendía por el Mississippi hasta Nueva Orleáns.

En América Latina, los ríos Amazonas y Paraná constituyen importantes vías fluviales de navegación, pero sin duda el canal más importante es el canal de Panamá.

Se inauguró oficialmente el 21 de junio de 1920, con reconocimiento del derecho de libre paso a las naves de todos los países. La duración de la travesía es de unas

ocho horas. La apertura de esta importante vía fluvial supuso una reducción considerable del tiempo de viaje en el tráfico de mercancías por vía marítima a escala mundial.

EMBARCACIONES MODERNAS

El motor diesel ha supuesto para los barcos modernos un funcionamiento más económico que ha reemplazado en gran medida a los motores de vapor.

La utilización de la energía nuclear en los barcos en la actualidad está restringida a los navíos militares. Otros desarrollos en la navegación moderna son el aerodeslizador, embarcación que va sobre un colchón de aire a unos centímetros del agua o del terreno; equipada con reactores o con alas parecidas a las de un avión o montantes que, a una cierta velocidad, levantan el casco del agua para alcanzar velocidades mayores.

- **Carretera**

En las trece colonias americanas originales, que se extendieron hacia el oeste hasta el río Mississippi, el principal modo de transporte terrestre era por reata de animales de carga y por caballos sobre los senderos de los nativos americanos.

Hacia 1800 se hicieron carreteras de tierra al quitar la maleza y los árboles de estos senderos. Muchas de esas carreteras, sin embargo, se hacían casi intransitables durante los periodos de mal tiempo.

En 1820, la mejora de las carreteras denominadas turnpikes (autopistas), en las que las empresas privadas cobraban un peaje por haberlas construido, conectó todas las ciudades principales superando al resto de carreteras.

El transporte terrestre se desarrolló más despacio. Durante siglos los medios tradicionales de transporte, restringidos a montar sobre animales, carros y trineos tirados por animales, raramente excedían de un promedio de 16 km/h.

En América Latina, el caballo, la mula y el transporte sobre ruedas fueron introducidos por españoles y portugueses. Los mismos aprovecharon muchas veces las rutas construidas por los indígenas.

Ya en el siglo XVIII existían carreteras que unían las actuales ciudades argentinas de Tucumán y Buenos Aires, la ciudad de México con sus vecinas Guadalajara y Jalapa, así como las andinas Lima (Perú) y Paita. También en Brasil se construyeron carreteras costeras.

El sistema de carreteras comenzó a mejorar notablemente en toda Latinoamérica a partir de 1930, siendo en la actualidad aceptable en muchos casos. Sin embargo, las carreteras sudamericanas de las zonas tropical y subtropical sufren de forma muy acusada las inclemencias climáticas, lo cual hace muy costoso su mantenimiento y muchas veces inútil e intransitable su asfaltado durante algunas épocas del año debido a las lluvias torrenciales. A esto, en algunos casos, hay que añadir cierta desidia planificadora.

A pesar de ello, en la actualidad muchos países latinoamericanos cuentan con sistemas de carreteras más o menos aceptables, siendo Argentina, Brasil y México los países con mayor cantidad de kilómetros de carreteras mejoradas y asfaltadas.

Venezuela dispone de una extensa red de comunicaciones por carretera y autopista que en el año 1995 totalizaba 95.802 kilómetros. Esta cifra, que coloca al país entre los primeros de Ibero América en cuanto a la red vial, viene justificada por la casi inexistencia de ferrocarril, hecho que ha motivado el desarrollo de la red de comunicaciones por carretera como indispensables para el transporte tanto de personas como de mercancías por todo el territorio nacional.

La eficiencia del sistema de transporte radica en el desarrollo armónico de todas las modalidades que lo integran; lamentablemente, éste no es el caso de Venezuela, ya que desde el punto de vista de las infraestructuras, el sistema vial se ha orientado de forma básica hacia la construcción de carreteras, en lugar de hacia la ampliación y la mejora de otras modalidades de transporte. En el caso que nos ocupa, la carretera no sólo ha substituido al ferrocarril, sino también en buena medida a la navegación costera y fluvial.

La infraestructura de carreteras en el país alcanza su expresión más refinada en la construcción de modernas autopistas. Entre las más importantes se pueden mencionar la autopista Caracas-La Guaira, la autopista Regional del Centro (que comunica Caracas con Maracay, Valencia y Puerto Cabello), la autopista Centro-Occidental, la autopista Caracas-Guarenas-Guatire, la autopista Ciudad Bolívar-Upata, la autopista de Oriente (en proceso de ampliación) y la autopista del Llano "José Antonio Páez" (todavía en construcción).

Otro hecho significativo en el desarrollo del sistema vial del país es la construcción de algunos puentes que han contribuido de forma significativa a la integración física de la nación. En este sentido, destacan el puente sobre el lago Maracaibo (que incorpora al estado Zulia en la red nacional), el puente sobre el río Orinoco (que permite el acceso hacia Ciudad Bolívar y Ciudad Guayana) y el puente sobre el río Apure (que permite la comunicación de San Fernando de Apure con la parte central y norte del país.

- **Ferrocarril**

Hacia 1830, poco después de que la línea de ferrocarril de Stephenson empezara a dar servicio en Inglaterra, había en Estados Unidos 1.767 Km. de ferrocarriles de vapor.

En 1839, el trazado se había incrementado hasta 8.000 Km. y desde 1850 hasta 1910 el crecimiento del ferrocarril fue espectacular. La construcción del ferrocarril estimulaba en gran parte la colonización y el desarrollo del Oeste.

El primer ferrocarril de Estados Unidos fue establecido en 1827, si bien el verdadero desarrollo se inició el 4 de julio de 1828, con el Ferrocarril entre Baltimore y Ohio.

En las últimas décadas, la mejora de la infraestructura viaria y el incremento de la motorización de las familias y las empresas han supuesto una disminución acusada en el número de viajeros y de mercancías transportadas por el tren. Sin embargo, la implantación de servicios de alta velocidad en los últimos años ha supuesto una considerable recuperación de viajeros en trayectos muy concretos de la red.

A partir de 1850 este modo de transporte comenzó su expansión en América Latina. La red ferroviaria —financiada por capital francés, inglés o estadounidense—, si bien benefició el transporte de mercancías y pasajeros, fue diseñada generalmente respondiendo a las necesidades comerciales de sus propietarios y países de origen y no atendiendo a las necesidades de los países latinoamericanos.

En Argentina, las líneas férreas tenían sus terminales en las ciudades portuarias: Buenos Aires y Bahía Blanca, en el litoral, y Rosario, en el río Paraná. Lo mismo ocurrió en la ciudad uruguaya de Montevideo. En Brasil, la red ferroviaria se extendía a través de la meseta de Sao Paulo, dado que allí se concentraba la producción del preciado café.

El caso mexicano es paradójico, dado que los mismos ferrocarriles utilizados para el transporte de productos terminaron siendo, a principios de siglo, la base fundamental del transporte de los revolucionarios de Emiliano Zapata.

Brasil, Argentina y México poseían, ya en 1945, un 75% del tendido ferroviario de la América Latina, lo cual contribuyó a convertirlos en tres países líderes de

Latinoamérica; no obstante, fue por aquellos años cuando los ferrocarriles comenzaron a ser deficitarios, dando paso al transporte por carretera, tanto de pasajeros como —y sobre todo— de mercancías.

De este modo, y ya no resultándoles beneficiosos a sus dueños, casi todo el sistema ferroviario de Latinoamérica fue estatizado, muchas veces bajo un falso discurso nacionalista. Los proyectos ferrocarrileros son parte esencial de la política del progreso y todos los países de la época, en América y Europa, les dan algún tipo de apoyo. La exportación de capitales y tecnología para los ferrocarriles es el negocio más importante del siglo, así como la explotación del servicio.

En Venezuela se han estudiado varios proyectos durante 50 años. El primer proyecto de una línea entre La Guaira y Caracas es presentado en 1824 por Robert Stephenson, hijo del inventor de la locomotora de vapor, George Stephenson, y por George Trevithick, también descendiente de uno de los creadores del ferrocarril; en los años cincuenta se presentan otros proyectos y siguen varios estudios del trazado, las rutas y los suelos en los sesenta y setenta. Pero la dificultad de conseguir inversionistas no puede ser salvada hasta los ochenta.

La línea inglesa de Tucacas-Minas de Aroa, que luego llega hasta Barquisimeto, fue la primera y es la única entonces. En 1883 se inaugura el ferrocarril La Guaira-Caracas, contratado con el norteamericano William A. Pile, que completa la línea en menos de tres años, con capital cubierto con aportes locales y una tercera parte con inversión de capital externo. Las compañías, financiera y constructora, eran inglesas. La línea atraviesa la cadena montañosa del litoral y debe vencer en un corto trayecto una altura de casi mil metros sobre el nivel del mar, por lo que se construyeron nueve puentes, ocho túneles y doscientas ochenta y siete alcantarillas. En Boquerón, los obreros trabajan suspendidos de cuerdas desde lo alto del cerro, para horadar la roca y volarla con dinamita para abrir el paso. Para cumplir con el compromiso de terminarlo para el Centenario, deben trabajar por turnos más de mil obreros simultáneamente. Es una proeza en el país. Ningún otro proyecto se completa

en el Quinquenio, aunque avanzan los de Puerto Cabello-Valencia y La Ceiba-Sabana de Mendoza.

Los ferrocarriles tienen en Venezuela una significación limitada como movilizadores de la economía, aunque sus efectos han sido poco estudiados. Los medios tradicionales de transporte (mulas, carretas y coches) no desaparecen, pero quienes ganan su sustento con las anteriores formas de transporte sabotean las líneas poniendo obstáculos en las vías

- **Aéreo**

El transporte aéreo es la forma de transporte moderno que más rápidamente se desarrolló. Aunque los pioneros de la aviación en Estados Unidos, Orville y Wilbur Wright hicieron el primer vuelo en el aparato más pesado que el aire en Kitty Hawk, Carolina del Norte, el año 1903, no fue hasta después de la I Guerra Mundial cuando el transporte aéreo alcanzó un lugar destacado en todos los países.

Tras la II Guerra Mundial los transportistas aéreos comerciales recibieron incluso un mayor impulso cuando los propulsores de los aviones se hicieron más grandes y eficientes.

Un avance importante tuvo lugar en 1958 con la inauguración, por parte de las líneas aéreas británicas y estadounidenses, del avión a reacción para el transporte comercial.

También el transporte aéreo ha tenido un gran crecimiento en los últimos 40 años en Latinoamérica. Argentina, Brasil, Colombia, México y Venezuela son los países con mayor número de kilómetros volados en líneas aéreas regulares.

Las grandes ciudades latinoamericanas (Ciudad de México, Buenos Aires, Sao Paulo y Río de Janeiro) son el principal punto de origen y destino de la región, aunque regularmente sus líneas aéreas realizan vuelos hacia Extremo Oriente,

Próximo Oriente, Europa, Estados Unidos y Canadá. Colombia, en 1919, fue el primer país que tuvo líneas aéreas comerciales.

- **Oleoducto**

Aunque las tuberías para la distribución de agua se han usado desde tiempos remotos, los oleoductos no aparecieron hasta después de 1859, con el descubrimiento de petróleo cerca de Titusville, en Pennsylvania. Hacia 1872 eran un elemento principal en los negocios petrolíferos, al proporcionar un transporte especializado para productos licuados, que incluyen el gas y el carbón pulverizado. Aunque sólo transportan esta clase de productos, los oleoductos participaron en un 20% del transporte total de mercancías en Estados Unidos en 1990.

2.2.3 CONTRATOS TRADICIONALES DE TRANSPORTE

- **TRANSPORTE UNIMODAL**

Es el servicio de transporte que permite el traslado de mercancía de un lugar a otro utilizando un solo modo de transporte, bajo un documento de transporte, Guía aérea, Bill of Lading B/L o Conocimiento de Embarque Marítimo, o Carta de Porte Terrestre, etc.

La coordinación del servicio de transporte la realiza directamente el generador de la carga, o a través de su representante, que puede ser un Agente de Carga, quien contrata, en nombre del generador, al transportador carretero, ferroviario, aéreo, marítimo o fluvial y su responsabilidad se limita a la coordinación de la operación, mas no ante los siniestros que pudieran presentarse.

. En circunstancias de un siniestro, el Agente de Carga hace la reclamación ante quien tuvo la carga bajo su responsabilidad, le colabora al dueño de la carga en la reclamación. El Agente de Carga nunca toma la carga bajo su responsabilidad.

La responsabilidad del operador de transporte, normalmente, está sujeta al periodo de duración del transporte efectivo, es decir, se inicia y termina con el viaje. El transportador no tiene responsabilidad en el periodo de bodegaje antes o después del viaje. Es normal y frecuente que el transportador uní modal desconozca las mercancías que está transportando.

- **TRANSPORTE SEGMENTADO**

Es una de las modalidades de Transporte Ínter modal, se utilizan tantos documentos de transporte como modos de transporte se requieran para el desplazamiento de las mercancías entre el origen y el destino. Adicionalmente, se utilizarán otro tipo de contratos, algunos de ellos verbales, en los puntos de transferencia de uno a otro modo de transporte, ya sea para el cargue, descargue, almacenamiento u otros servicios.

La característica principal de esta modalidad es que el generador de la carga, directamente o a través de su Agente de Carga, realiza la coordinación de toda la operación de transporte y normalmente asume una parte de la responsabilidad en los puntos de transferencia.

La responsabilidad sobre la carga esta segmentada entre los diferentes actores que intervienen en la operación. Cuando la carga no es visible, por ejemplo un contenedor, y esta llega en malas condiciones a su destino final, sin muestras aparentes de deterioro, es muy difícil para un experto en generar carga identificar el lugar o el modo de transporte donde se produjo el siniestro. Con el uso generalizado del contenedor esta modalidad tiende a desaparecer.

El Transporte Segmentado es una forma costosa de realizar las operaciones de transporte. Las empresas dedicadas a la producción, que utilizan esta modalidad, requieren de un departamento de transporte y de personal capacitado para contratar

los servicios, hacerle el seguimiento a sus mercancías, atenderlas en los diferentes puntos de trasbordo y diligenciar la documentación requerida.

El generador de la carga tiene un gran conocimiento de su actividad productiva, pero su especialidad no es el transporte, carece de la información necesaria para lograr una operación de transporte eficiente. Adicionalmente el movimiento de pequeños volúmenes de carga da un bajo poder de negociación con las empresas de transporte.

Las normas internacionales, no solo sobre transporte, sino sobre empaques, embalajes, restricciones de ingreso de algunos productos no son materia de la actividad del generador de carga. La información del comercio y del transporte se encuentra en manos de los transportadores modernos.

Los generadores de carga que deseen competir en el mercado internacional, deben abandonar las actividades de transporte y entregar estas a los Operadores Logísticos de Transporte que son expertos en el tema y los mejores asesores de los productores, porque ellos necesitan que su cliente sea exitoso para que se incremente el volumen de carga a transportar.

- **TRANSPORTE COMBINADO**

Es el servicio de transporte ínter modal que permite el transporte de mercancías utilizando varios modos de transporte, bajo un Documento de Transporte Combinado origen - destino, con un régimen fraccionado de responsabilidad, pues a cada modo de transporte se le aplican las normas que lo regulen.

Esta forma de contratar el servicio de transporte, se utiliza frecuentemente en el transporte internacional de mercancías y más frecuentemente cuando el trayecto principal es marítimo.

En consideración a las grandes dificultades y costos de los transportes interiores las empresas marítimas iniciaron el ofrecimiento de un servicio integral de coordinación, que les permitía a sus clientes despreocuparse de contratar a la llegada de las mercancías al puerto, el traslado de estas hasta su destino final. Actualmente, este servicio lo prestan los Agentes de Carga Internacional, que actúan como Operadores de Transporte Combinado.

El Operador de Transporte Combinado, quien tiene bajo su responsabilidad, la coordinación integral de la operación, no tiene responsabilidad sobre las mercancías en los trayectos que no ha ejecutado, pues, frente a los otros transportadores actúa como Agente de Carga, en representación del generador de la carga y no como transportador.

2.2.4 REQUERIMIENTOS DEL MERCADO

Los contratos de transporte se diferencian unos de otros, fundamentalmente, en la responsabilidad en la coordinación de la operación de transporte y en la responsabilidad sobre la carga.

A nivel internacional, las transacciones comerciales se realizan bajo los INCOTERMS, que son las diferentes posibilidades de realizar un intercambio comercial internacional, donde además de precisar las características de la mercancía y quien asume los costos del transporte, se determina el lugar en el cual la responsabilidad sobre esta pasa del vendedor al comprador.

Los contratos de transporte tienden a ajustarse al INCOTERM con el cual han sido negociadas las mercancías, de acuerdo con el contrato de compra – venta. Cada vez, con mayor frecuencia se utilizan aquellos INCOTERMS en que la responsabilidad del vendedor, sobre el transporte y sobre la carga, termina en su propia bodega o en la bodega del comprador o en el destino final acordado.

La tendencia en, lo que se podría llamar, la globalización de los contratos, obedece a la necesidad de aprovechar las ventajas competitivas del transporte para convertirlas en ventajas competitivas en las mercancías que se están trasladando. Esto es lo que se conoce como Operaciones Logísticas del Transporte.

En las formas tradicionales del transporte, el generador de la carga debe hacer seguimiento a sus mercancías, dedicando esfuerzos, recursos y perdiendo nivel de concentración en sus procesos productivos. Mientras que para el transportador su principal preocupación es obtener carga en el presente con buen nivel de utilidades pero no se preocupa de conservar la carga históricamente. Si el generador de la carga tiene malos resultados la carga desaparecerá del mercado y se perderá la posibilidad de transportes futuros.

Las formas modernas de contratar el servicio de transporte permite a los generadores de carga concentrarse en elevar sus niveles de productividad, para incrementar su competitividad en los mercados internacionales.

El Transportador moderno, es un asesor del generador de la carga, es quien coordina todo el proceso y asume toda la responsabilidad desde la bodega del comprador hasta la bodega del vendedor. La gran riqueza del transportador moderno es el conocimiento del mercado, el conocimiento de las operaciones de transporte y un sistema de información que le permite, entre otros, estar en contacto con toda su red de agentes y estar actualizado de las nuevas exigencias que surjan en los diferentes lugares por donde presta servicio.

Los servicios de transporte tradicional no son una respuesta a los requerimientos del mercado moderno. La globalización de la economía pretende integrar comercialmente a todos los países del mundo, permitiendo que cada economía pueda hacer aportes, ahí donde sus productos tengan la posibilidad de participar en condiciones favorables. La eficiencia y competitividad son requisitos

indispensables para lograr nuestra integración con los mercados mundiales y los servicios de transporte deben responder a estos requerimientos.

La conformación de bloques económicos y la tendencia de abolir las barreras comerciales a nivel continental, han obligado a los países del mundo a crear y buscar ventajas competitivas para enfrentarse en condiciones cada vez más favorables en los mercados internacionales.

Como parte del proceso de globalización, las economías individuales de los países tienden a desaparecer. Los productos que se consumen en el mercado interno y los productos que concurren a mercados externos son aquellos capaces de competir en condiciones favorables sin considerar el lugar de procedencia.

Las ventajas comparativas con que cuenta cada país, dependen en gran medida, de la abundancia de ciertos factores productivos, como son el trabajo y los recursos naturales, así como condiciones climáticas que favorecen determinados procesos. Las ventajas comparativas se identifican fácilmente y suelen ser estáticas, al menos en el corto plazo, y algunas de ellas inmodificables. Colombia tiene ventajas comparativas en clima y suelos para producir café suave. La mano de obra abundante y barata era una importante ventaja comparativa, que se argumentaba, hace algunos años, para atraer inversión extranjera.

Las ventajas comparativas aportan a la competitividad pero no son suficientes.

Las ventajas competitivas son de carácter dinámico, es decir varían con el tiempo y se alcanzan con los procesos de modernización. En relación con la fuerza de trabajo laboral la ventaja competitiva es contar con bajos niveles de desempleo y mano de obra calificada. En el desarrollo certero de estas ventajas competitivas es que se centran los costos y beneficios de los tratados de libre comercio.

Aquellos países que sean más exitosos en desarrollar ventajas competitivas en sectores donde realmente se necesitan, se beneficiarán en mayor grado del libre

comercio. Por el contrario, aquellos países que fallen en identificar y promover sus sectores competitivos se verán perjudicados con el libre comercio, pues la competencia internacional tenderá a desplazar a los productores nacionales de aquellos bienes que compiten con las importaciones.

El desarrollo de una industria competitiva, requiere estar rodeada de sectores competitivos, en especial:

1. Los sectores productivos que lo abastecen de materias primas
2. Los servicios que se incorporan al proceso o que facilitan las operaciones (agua, luz, comunicaciones, transporte), y Mano de Obra (calificada).

El Transporte Multimodal, acompañado de los servicios conexos que facilitan su operatividad, es un requisito sin el cual no es posible mejorar los niveles de competitividad de nuestros productos en los mercados internacionales.

El movimiento de la carga, la logística de la distribución física, los Centros de Transferencia Ínter modal, los Terminales Interiores de Carga o Puertos Secos, y la transmisión electrónica de documentos, entre otros, son expresiones nuevas en el transporte de mercancías, que aunque recientemente incorporadas, surgen con un fuerte dinamismo, gracias a los resultados que muestran.

El Transportador Multimodal debe ser un gran empresario, con un gran conocimiento del mercado y de sus exigencias para que realmente se encuentre en condiciones de asesorar a sus clientes.

Un Transportador Multimodal debe conocer no solo la operación física de su actividad sino las normas y reglamentos que establecen las condiciones, requisitos, restricciones y exigencias en los países donde pretende operar para los productos que pretende transportar.

Estamos en una economía globalizada y las exigencias del mercado requieren de un transportador moderno y competitivo que garantice la participación de los productos en condiciones de competitividad en los mercados.

El transportador tradicional, cuya fortaleza económica se centra en el número de vehículos que posee y en las rutas en que presta el servicio, no tiene alternativa, si no se transforma, desaparecerá.

El transportador moderno, que se requiere actualmente, centra su fortaleza en el conocimiento del mercado, conocimiento de las operaciones a la carga, conocimiento y destreza en los trámites documentarios y es un asesor y cómplice de sus clientes.

El éxito del transportador moderno depende del éxito de sus clientes.

2.2.5 CONTRATO DE TRANSPORTE MULTIMODAL

Cuando se combinan varios modos de transporte, es decir cuando se utiliza el transporte ínter modal, hay varias formas de contratarlo: Transporte Segmentado, Transporte Combinado y Transporte Multimodal.

El Transporte Segmentado cuenta con múltiples contratos, tantos como servicios de atención a la carga se requieran y la responsabilidad está en cabeza de cada uno de los contratistas. En caso de un siniestro el expedidor deberá identificar bajo la responsabilidad "de quien" se encontraba su mercancía en el momento de suceder este evento.

EL Transporte Multimodal es el porte de mercancías por dos modos diferentes de transporte por lo menos, en virtud de un único Contrato de Transporte Multimodal, desde un lugar en que el Operador de Transporte Multimodal toma las mercancías bajo su custodia hasta otro lugar designado para su entrega.

El Operador de Transporte Multimodal (OTM) es la persona que celebra un Contrato de Transporte Multimodal y asume la responsabilidad de su cumplimiento en calidad de porteador.

La gran diferencia del Transporte Multimodal con los contratos tradicionales, es que en esta modalidad de contratar el servicio de transporte, el generador de la carga o expedidor, hace un solo contrato con un operador de transporte que asume la responsabilidad tanto de la coordinación de toda la cadena entre el origen y el destino de la mercancías, así como de los siniestros que pudieran presentarse a la carga y los siniestros a terceros o a los bienes de terceros que la carga pueda ocasionar.

Los servicios que pueden incluirse en un Contrato de Transporte Multimodal pueden iniciarse con el recibo de la mercancía en la bodega del productor y entregarse en las instalaciones del vendedor que pueden ser sus puntos de distribución final en diferentes locales o almacenes.

Adicionalmente, el Operador de Transporte Multimodal puede comprometerse a brindar un servicio de abastecimiento a su cliente en forma regular y justo a tiempo. Este es el único contrato de transporte que incluye el justo a tiempo.

Ante un siniestro, en cualquier lugar o momento del recorrido de las mercancías, el expedidor o dueño de la carga tiene un solo interlocutor que le responde por la pérdida, el daño o el retraso en la entrega de las mercancías.

El Transporte Multimodal, no solo es una expresión moderna del transporte, sino que principalmente es una forma eficiente y adecuada, a los nuevos requerimientos del mercado, de trasladar las mercancías entre un origen y un destino.

El gran alcance del Transporte Multimodal es lograr que la combinación de modos de transporte sea competitivo frente al transporte uní modal, segmentado o combinado, y logre transformar en una realidad la complementariedad de los modos

de transporte. Por esta razón la implementación del Transporte Ínter modal es un requisito para hacer posible el Transporte Multimodal.

Los múltiples contratos que es necesario hacer en una operación de transporte internacional tradicional, ha obligado a que el industrial se distraiga de sus actividades fundamentales para atender los requerimientos del transporte. El Transporte Multimodal permite a los industriales trasladar sus mercancías, desde el origen hasta el destino final con un solo contrato de transporte, con atención técnica de la carga, menor costos de transporte, en la cantidad adecuada y con la frecuencia requerida.

Algunos de los contratos y actividades que es necesario realizar técnicamente en el transporte internacional de una mercancía, son: el embalaje, la consolidación de contenedores adecuadamente estibados, la transferencia ínter modal, el transporte efectivo por los diferentes modos, cargue y descargue, almacenamiento, trámites e inspecciones aduaneras. Todas estas actividades pueden estar a cargo y bajo la responsabilidad del Operador de Transporte Multimodal.

El transportador tradicional no requiere conocer la normatividad a nivel mundial, ni sus diferencias, ni ser experto en los desarrollo del mercado. Por el contrario, esto es un requerimiento del OTM, quien debe ser un experto en todas y cada una de ellas. El capital más importante del OTM, es tener conocimiento e información actualizada del mercado, y una red de comunicaciones y agentes que soporte las operaciones y le permita ofrecer servicios eficientes.

El movimiento de grandes volúmenes de carga de comercio internacional se hace principalmente a través del transporte marítimo, lo que obliga a que las mercancías deban trasladarse hasta el puerto para su embarque o desde el puerto hasta los centros de consumo. Los traslados internos se pueden hacer por uno o varios modos de transporte dependiendo de las alternativas existentes, la vocación de la carga y la vocación de los modos de transporte.

En condiciones normales el transporte incluye un riesgo, pero este se incrementa en la medida en que aumentan los intercambios modales. Hay dificultades para determinar la ubicación del actor responsable del daño sufrido en el transporte de las mercancías cuando han intervenido múltiples operadores. El Transporte Multimodal pone en cabeza del OTM la responsabilidad total, ante el usuario, en el transporte de las mercancías, desde su origen hasta su destino final.

El OTM asume frente al usuario una responsabilidad total por el movimiento de la mercancía desde el origen hasta el destino. Es decir, que independientemente del trayecto (marítimo, ferroviario, carretero, fluvial o aéreo) donde haya ocurrido el daño o la pérdida de la mercancía, el OTM es quien debe responder frente al usuario, por dichas eventualidades, salvo las circunstancias exonerativas establecidas en la normatividad.

El concepto de tiempo y de justo a tiempo se introduce en las nuevas formas de contratar el servicio de transporte desde la bodega del industrial o del vendedor en el país de origen hasta la bodega del comerciante o del comprador en el país de destino. Los negocios se hacen en un momento determinado, el industrial necesita programar el consumo de materias primas. Los equipos y maquinarias deben estar en el momento de la puesta en marcha de una explotación minera o industrial, el día siguiente puede ser demasiado tarde.

La certeza de un transporte "justo a tiempo", permite programar los inventarios y contar con los equipos, materias primas o productos terminados en el lugar indicado, en la cantidad requerida y en el momento oportuno, disminuyendo así los costos de producción y comercialización al evitar, entre otros, las grandes instalaciones de almacenamiento, los tratamientos y atención a mercancías especiales. Tanto las deficiencias como los excesos incrementan los costos, bajan el rendimiento y pueden afectar la calidad del producto.

Las relaciones de competitividad en que se enfrentan los productos de diferentes países del mundo, requieren de una mayor especialización de las diferentes actividades económicas y de servicios, para aumentar calidad, oportunidad de la producción, oportunidad en la entrega y menores costos.

2.2.6 INFRAESTRUCTURA PARA TRANSPORTE MULTIMODAL

El Operador de Transporte Multimodal (OTM) es un empresario del transporte, con un alto conocimiento del mercado y con una visión comercial de lo que representa el transporte en la competitividad de un producto. Su actividad es eminentemente internacional, lo cual implica que debe tener una red de agentes, encargada de la dirección operativa de sus actividades en las rutas atendidas.

Una operación de Transporte Multimodal involucra a muchos actores pero también requiere de infraestructura física. Entre los actores se encuentran: el OTM., las autoridades de cada país por donde circula la carga, los usuarios y los organismos nacionales e internacionales que trabajan en su regulación.

El Transporte Multimodal utiliza la infraestructura del transporte uní modal y segmentado, pero esto no es suficiente cuando se necesita que la carga fluya rápidamente entre su lugar de origen y su lugar de destino. Nuevos conceptos entran a participar en la infraestructura de transporte, que requiere una carga internacional que circula por el interior del territorio nacional y el manejo del contenedor.

Los Terminales Interiores de Carga o Puertos Secos, los Centros de Transferencia y las instalaciones de seguimiento y comunicaciones, hacen parte de la nueva infraestructura que debe incorporarse para hacer posible el Transporte Multimodal.

Los Terminales Interiores de Carga o Puertos Secos son instalaciones fijas, ubicadas en los lugares de origen y/o destino de la carga internacional, donde se le presta servicio a cada uno de los actores que intervienen. El principal actor es la

carga, adicionalmente están los vehículos, los operadores, los conductores y los expedidores, entre otros.

Los Centros de Transferencia Ínter modal son instalaciones que facilitan la combinación de los diferentes modos de transporte presentes en un Corredor de Comercio Exterior, con el fin de aprovechar las ventajas y los beneficios, que de acuerdo con la vocación de la carga, ofrece cada uno.

Los corredores de Comercio Exterior, son el conjunto de la infraestructura y de servicios, para los actores del transporte de carga, ubicada entre el origen y el destino de la carga, constituida por, entre otras: las vías, los servicios de comunicaciones, los centros de transferencia, los Puertos Secos, los talleres de atención a los vehículos, los hoteles y los restaurantes.

2.3 Almacenamiento

2.3.1 Conceptos Básicos

Son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía.

La formulación de una política de inventario para un departamento de almacén depende de la información respecto a tiempos de adelantes, disponibilidades de materiales, tendencias en los precios y materiales de compras, es la fuente mejor de esta información

Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados, se deben establecer resguardo físicos adecuados para proteger los artículos de algún daño de uso innecesario debido a procedimientos de rotación de inventarios defectuosos de rotación de inventarios defectuosos y a robos. Los registros de deben mantener, lo cual facilitan la localización inmediata de los artículos.

2.3.2 Función de los Almacenes:

1. Mantienen las materias primas a cubierto de incendios, robos y deterioros.
2. Permitir a las personas autorizadas el acceso a las materias almacenadas.
3. Mantienen en constante información al departamento de compras, sobre existencias reales de materia prima.
4. Lleva en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas)
5. Vigila que no se agoten los materiales (máximos – mínimos).

2.3.3 Función de las Existencias

Garantizar el abastecimiento e inválida los efectos de:

1. Retraso en el abastecimiento de materiales.
2. Abastecimiento parcial
3. Compra o producción en totales económicos.
4. Rapidez y eficacia en atención a las necesidades.

2.3.4 Equipos de Almacén

- **Estrategias y cajas o casilleros**

Puede aumentar mucho la eficiencia total y la flexibilidad de los procedimientos que emplea el almacenamiento mediante el uso de un equipo adecuado. En algunas compañías, el departamento de conservación constituye las estanterías, los casilleros, compartimiento, entre otros, que se hacen con madera ordinaria y contra enchapadas. Sin embargo, las estanterías de acero se han hecho ya,

de uso general que las de madera y pueden comprarse a los fabricantes especializados del ramo en una gran variedad de modelos y tamaños.

2.3.5 Función de Recepción

La función de recepción, ya sea de una unidad de la compañía o de un transportador común, es la misma. Si el material se reciben de cualquier otra fuente u otro departamento de la compañía, las actividades de construcción, el procedimiento será el mismo.

Importancia

La recepción adecuada de materiales y de otros artículos es de vital importancia, ya que una gran parte de las empresas tienen como resultado de su experiencia centralizada la recepción total bajo un departamento único, las excepciones principales son aquellos grandes empresas con plantas múltiples.

La recepción esta estrechamente ligada a la compra, ya que probablemente el 70% de los casos, el departamento bajo la responsabilidad del departamento de compra.

Proceso

1. Al recibir un envió: Se le someterá a verificación para comprobar si esta en orden y en buenas condiciones, si el recipiente esta dañado o no se recibió el numero de paquetes requeridos. Se debe hacer la salvedad correspondiente inmediatamente y no se podrá dar recibo de conformidad por el envió, esto es esencial sin tomar en cuenta si el transporte es aéreo, marítimo o terrestre, como se podría exigir para dar fuerza a cualquier reclamo resultante sobre envíos ocultos.
2. De Manera Similar: El material que recibe una instalación de la compañía también debe ser sometido a una inspección preliminar, antes de introducirles

en el área de almacenamiento, en el caso de que en la inspección inicial se detecte materiales de calidad inferior o en malas condiciones se le debe rechazar.

2.3.6 Costos de Almacenamiento

Todo material almacenado genera determinados costos, a los cuales denominaremos, los costos de existencias dependen de dos variables; la cantidad en existencias y tiempo de permanencia en existencias y el tiempo de permanencia en existencias.

Cuanto mayor es la cantidad y el tiempo de permanencia, tantos mayores serán los costos de existencias. El costo de existencias (CE es la suma de los SOS costos: el costo de almacenamiento (CA) y el costo de periodo (CP) Vemos:

a. Costo de Almacenamiento:

El costo de almacenamiento (CA) se calcula mediante la siguiente ecuación:

CA= Q/2x Tx Px I

Donde:

Q= cantidad de material en existencia en el periodo considerado.

T= Tiempo de almacenamiento.

P= Precio Unitario de material y,

I= Tasa de almacenamiento expresada en porcentaje del precio unitario. Sin embargo, el CA esta compuesto por una parte variable (la cantidad de material y el tiempo) y una parte fija (alquiler de la bodega, salarios del personal de la bodega, seguro contra incendio y robo, maquinarias y equipos instalados, entre otro).

La parte fija no depende de la cantidad y tiempo de almacenamiento. Por ello, es prudente utilizar una formula más amplia – la tasa de almacenamiento (TA) que constituye la suma de las siguientes tasas (tosas expresadas en porcentaje):

Ta = Tasa de almacenamiento Físico:

Ta = 100 x Ax Ca

C x P

Donde:

A= Área ocupada por las existencias.

Ca= Costo anual del metro cuadrado de almacenamiento.

C= Consumo anual del material.

P= Precio Unitario material.

Tb= Tasa de retorno del capital detenido en existencias:

Tb= 100x Ganancia

Q x P

Donde:

Q x P= Valor de los productos almacenados.

Tc= Tasa de seguros del material almacenado

Tc= 100x Costo anual del equipo

Q x P

Td= Tasa de transporte, manipulación y distribución del material

Td= 100x devaluación anual del equipo

Q x P

Te= Tasa de absoloscencia del material:

Te= 100x Perdidas anuales por antigüedad

Q x P

En resumen, la tasa de almacenamiento (Ta) es la suma de todas las tasas explicadas:

TA= Ta + Tb + Tc + Td + Te + Tf

b. Costo de pedido:

El costo de pedido (CP) es el valor en peso de los costos incurridos en el procesamiento de cada pedido de compra. Para calcular el CP, se parte del costo anual de todos los costos involucrados en el procesamiento de los pedidos de compra, divididos por el número de pedidos procesados en el pedido.

CP= Costo anual de los pedidos (CAP)

Numero de pedidos en el año (N)

El CAP se calcula a través de los siguientes gastos efectuados en el año:

1. Mano de obra utilizada para emisiones y procesamiento de los pedidos.
2. Materiales utilizados en la confederación del pedido (formularios, papel, sobres, entre otros).
3. Costos indirectos: gastos efectuados indirectamente, como luz, teléfono, fax, gastos de oficina, entre otras).

Calculados el CA y el CP, se obtiene el CE:

CE = CA + CP

Todos los esfuerzos para calcular y controlar las existencias se hacen para reducir al mínimo el CE.

2.3.7 Técnicas de Almacenamiento de Materiales

El almacenamiento de materiales depende de la dimensión y características de los materiales.

Estos pueden exigir una simple estantería hasta sistemas complicados, que involucran grandes inversiones y complejas tecnologías. La elección del sistema de almacenamiento de materiales depende de los siguientes factores:

1. Espacio disponible para el almacenamiento de los materiales.
2. Tipos de materiales que serán almacenados.
3. Numero de artículos guardados.
4. Velocidad de atención necesaria.
5. Tipo de embalaje.

El sistema de almacenamiento escogido debe respetar algunas técnicas imprescindibles de la AM. Las principales técnicas de almacenamiento de materiales son:

Carga unitaria: Se da el nombre de carga unitaria a la carga constituida por embalajes de transporte que arreglan o acondicionan una cierta cantidad de material para posibilitar su manipulación, transporte y almacenamiento como si fuese una unidad. La carga unitaria es un conjunto de carga contenido en un recipiente que forma un todo único en cuanto a la manipulación, almacenamiento o transporte. La formación de cajas unitarias se hacen a través de un diapositiva llamado pallet (plataforma), que es un estrado de madera esquematizado de diversas dimensiones. Sus medidas convencionales básicas son 1100mm x 1100mm como patrón internacional para adecuarse a los diversos medios de transporte y almacenamiento. Las plataformas pueden clasificarse de la siguiente manera:

- En cuanto al número de entrada en: plataformas de 2 y de 4 entradas.
- Plataforma de 2 entradas: se usan cuando el sistema de movimiento de materiales no requieren utilizar equipos de materiales.
- Plataforma de 4 entradas: Son usados cuando el sistema de movimiento de materiales requiere utilizar equipos de maniobras.

Cajas o cajones: Es la técnica de almacenamiento ideal para materiales de pequeñas dimensiones, como tornillos, anillos o algunos materiales de oficina, como plumas, lápices, entre otros. Algunos materiales en procesamiento, semiacabados pueden guardar en cajas en las propias secciones productivas las cajas o cajones pueden ser de metal, de madera de plástico. Las dimensiones deben ser esquematizadas y su tamaño pude variar enormemente puede construirlas la propia empresa o adquirirlas en el mercado proveedor.

Estanterías: Es una técnica de almacenamiento destinada a materiales de diversos tamaños y para el apoyo de cajones y cajas estandarizadas. Las estanterías pueden ser de madera o perfiles metálicos, de varios tamaño y dimensiones, los materiales que se guardan en ellas deben estar identificadas y visibles, la estanterías constituye el medio de almacenamiento mas simple y económico. Es la técnica adoptada para piezas pequeñas y livianas cuando las existencias no son muy grandes.

1. Columnas: Las columnas se utilizan para acomodar piezas largas y estrechas como tubos, barras, correas, varas gruesas, flejes entre otras. Pueden ser montadas en rueditas para facilitar su movimiento, su estructura puede ser de madera o de acero.
2. Apilamientos: Se trata de una variación de almacenamiento de cajas para aprovechar al máximo el espacio vertical. Las cajas o plataformas son apilados una sobre otras, obedeciendo a una distribución equitativa de cargas, es una técnica de almacenamiento que reduce la necesidad de divisiones en las estanterías, ya que en la práctica, forma un gran y único estante. El apilamiento favorece la utilización de las plataformas y en consecuencia de las pilas, que constituyen el equipo ideal para moverlos. La configuración del apilamiento es lo que define el número de entradas necesarias a las plataformas.
3. Contenedores flexible: Es una de las técnicas mas recientes de almacenamiento, el contenedor flexible es una especie de saco hecho con tejido resistente y caucho vulcanizado, con un revestimiento interno que varia según su uso. Se utiliza para almacenamiento y movimiento de sólidos a granel y de líquidos, con capacidad que puede variar entre 500 a 1000 kilos. Su movimiento puede hacerse por medio de apiladoras o grúas

Es muy común la utilización de técnicas de almacenamiento asociado el sistema de apilamiento de cajas o plataformas, que proporcionan flexibilidad y mejor aprovechamiento vertical de los almacenes.

2.3.8 Inventario Físico

Se da el nombre de inventario de mercancía a la verificación o confirmación de la existencia de los materiales o bienes patrimoniales de la empresa. En realidad, el inventario es una estadística física o conteo de los materiales existentes, para confrontarla con la existencia anotadas en los ficheros de existencias o en el banco de datos sobre materiales.

Algunas empresas le dan el nombre de inventario físico porque se trata de una estadística física o palpable de aquellos que hay en existencias en la empresa y para diferenciarlos de la existencia registradas en las FE.

El inventario físico se efectúa periódicamente, casi siempre en el cierre del periodo fiscal de la empresa, para efecto de balance contable. En esa ocasión, el inventario se hace en toda la empresa; en la bodega, el las secciones, en el deposito, entre otras. El inventario físico es importante por las siguientes razones:

1. Permite verificar las diferencias entre los registros de existencias en las FE y la existencias físicas (cantidad real en existencia).
2. Permite verificar las diferencias entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.
3. Proporciona la aproximación del valor total de las existencias (contables), para efectos de balances, cuando el inventario se realiza próximo al cierre del ejercicio fiscal.

La necesidad del inventario físico se fundamenta en dos razones:

1. El inventario físico cumple con las exigencias fiscales, pues deben ser transcrito en el libro de inventario, conforme la legislación.
2. El inventario físico satisface la necesidad contable, para verificar, en realidad, la existencia del material y la aproximación del consumo real.

2.3.9 Codificación de Materiales

Para facilitar la localización de los materiales almacenados en la bodega, las empresas utilizan sistemas de codificación de materiales. Cuando la cantidad de artículos es muy grande, se hace casi imposible identificarlos por sus respectivos nombres, marcas, tamaños, etc.

Para facilitar la administración de los materiales se deben clasificar los artículos con base en un sistema racional, que permita procedimientos de almacenaje adecuado, operativo operacionalización de la bodega y control eficiente de las existencias.

Se da el nombre de clasificación de artículos a la catalogación, simplificación, especificación, normalización, esquematización y codificación de todos los materiales que componen las existencias de la empresa. Veamos mejor este concepto de clasificación, definiendo cada una de sus etapas.

Catalogación: Significa inventario de todos los artículos los existentes sin omitir ninguna. La catalogación permite la presentación conjunta de todo los artículos proporcionando una idea general de la colección.

Simplificación: Significa la reducción de la gran diversidad de artículos empleados con una misma finalidad, cuando existen dos o mas piezas para un mismo fin, se recomienda la simplificación favorece la normalización.

Especificación: significa la descripción detallada de un artículo, como sus medidas, formato, tamaño, peso, etc. Cuando mayor es la especificación, se contara con más informaciones sobre el artículos y menos dudas con respecto de su composición y características. La especificación facilita las compras del artículo, pues permite dar al proveedor una idea precisa del material que se comprara. Facilita la inspección al recibir el material, el trabajo de ingeniería del producto, etc.

Normalización: Indica la manera en que el material debe ser utilizado en sus diversas aplicaciones. La palabra deriva de normas, que son las recetas sobre el uso de los materiales.

Estandarización: significa establecer idénticos estándares de peso, medidas y formatos para los materiales de modo que no existan muchas variaciones entre ellos. La estandarización hace que, por ejemplo, los tornillos sean de tal o cual

especificación, con lo cual se evita que cientos de tornillos diferentes entre innecesariamente en existencias.

Así catalogamos, simplificamos, especificamos, normalización y estandarización constituyen los diferentes pasos rumbo a la clasificación. A partir de la clasificación se puede codificar los materiales.

- Clasificación
- Catalogación
- Simplificación
- Especificación
- Normalización
- Estandarización
- Codificación

2.3.10 Clasificación y Codificación de los Materiales

Así clasificar un material es agruparlo de acuerdo con su dimensión, forma, peso, tipo, características, utilización etc. La clasificación debe hacerse de tal modo que cada genero de material ocupe un legar especifico, que facilite su identificación y localización de la bodega

La codificación es una consecuencia de la clasificación de los artículos. Codificar significa representar cada artículo por medio de un código que contiene las informaciones necesarias y suficientes, por medio de números y letras. Los sistemas de codificación mas usadas son: código alfabético, numérico y alfanumérico.

El sistema alfabético codifica los materiales con un conjunto de letras, cada una de las cuales identifica determinadas características y especificación. El sistema alfanumérico limita el número de artículos y es de difícil memorización, razón por la cual es un sistema poco utilizado.

El sistema alfanumérico es una combinación de letras y números y abarca un mayor número de artículos. Las letras representan la clase de material y su grupo en esta clase, mientras que los números representan el código indicador del artículo

2.4 OPERACIÓN LOGÍSTICA

Los conceptos producción, comercio y transporte, dentro de este nuevo esquema, no pueden analizarse en forma separada, el uno no tiene razón de ser sin los otros. Una producción altamente eficiente no garantiza niveles de competitividad en los mercados si no se cuenta simultáneamente con un transporte también altamente eficiente y competitivo. La competitividad en los procesos productivos, en el transporte y en la transferencia de las mercancías es un requisito para mejorar nuestras condiciones de participación en los mercados internacionales.

El precio de nuestros productos en el mercado internacional, está conformado en gran parte por el costo del transporte. Por esta razón para mejorar las condiciones de competitividad en el mercado internacional es necesario, además de incrementar los niveles de productividad, disminuir la participación del transporte en su precio final.

El Transporte Multimodal se está imponiendo en el mundo como la modalidad mas adecuada de contratación del transporte internacional de mercancías en un ambiente altamente competitivo. El multimodalismo permite aplicar economías de escala al proceso de transporte de mercancías, aprovechando las ventajas de cada modo de transporte, para obtener mayor precisión en los tiempos de entrega. Esto permite a los empresarios adelantar una planeación estratégica de sus procesos de producción y distribución.

El comercio internacional en la actualidad se caracteriza por un proceso de lucha constante por obtener mayores niveles de competitividad, como única manera de conquistar o mantener mercados. Es cada día más evidente la incidencia de los costos de transporte en la competitividad de los productos en los mercados externos.

El Transporte Multimodal permite obtener ahorros substanciales en los procesos de distribución física de las mercancías de importación y de exportación posibilitando así a los empresarios mejorar la competitividad de sus productos en mercados externos.

De otra parte, el Operador de Transporte Multimodal facilita al empresario el proceso mismo de contratación del transporte, brindándole mayor precisión en los tiempos de entrega de las mercancías, a más de la ventaja de contar con un solo interlocutor en cuanto a la distribución física de sus productos.

En el ámbito internacional, los usuarios de servicios de transporte han encontrado en el Transporte Multimodal una herramienta útil y flexible para manejar la distribución física de sus productos de una manera ágil, segura, eficiente y a costos competitivos.

El Transporte Multimodal ha hecho posible convertir en ventajas, los obstáculos de la combinación de modos, mediante el desarrollo de modernas tecnologías de planeación y de operaciones de transporte, aplicando conceptos de reingeniería, racionalización de procesos y logística empresarial.

Hace algunos años, a comienzos de la década de los noventa, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) planteaba que la facilitación y la logística podrían convertirse en verdaderas armas para disminuir los costos en el transporte internacional de mercancías y en su distribución física. Estos planteamientos Cepalinos ya no están en discusión, la evidencia los ha superado, estamos en un escenario superior.

Los procesos aperturistas, la globalización y el fortalecimiento de la formación de importantes bloques económicos han demostrado que no es posible concurrir al mercado mundial, sin niveles aceptables de competitividad, sin contar con altos niveles de calidad, precios ajustados a la competencia y soportados en una infraestructura para el eficiente manejo de la carga.

2.4.1 EL OPERADOR LOGÍSTICO

Comenzamos definiendo el operador logístico como organizaciones que, bajo premisas de servicio integral, se responsabilizan del almacenaje, la manipulación y la distribución de las mercancías de terceros.

La empresa de servicios logísticos; su función primordial es sacar mucha parte de la función logística fuera de la empresa. Esto se denomina outsourcing. Se puede hacer outsourcing completo ó pedir a la compañía que provea sólo parte de esta actividad como transporte, distribución, importaciones, entre otras.

Las compañías de outsourcing u operador logístico se definen como una unidad especializada, capaz de intervenir con eficiencia en las actividades y servicios logísticos, permitiendo a las empresas del sector real de la economía dedicarse a su actividad básica.

El papel de éstos operadores logísticos es buscar las sinergias entre fabricantes y distribuidores, establecer alianzas estratégicas donde las ventajas son evidentes comparado con los resultados que se obtienen aisladamente entre cliente-proveedor.

Los servicios completos que puede prestar un operador logístico son:

- Almacenamiento
- Manejo de mercancía
- Distribución física
- Tráfico nacional e internacional
- Financiamiento
- Comercio exterior
- Consultoría
- Manejo de información

No nos cansaremos de insistir en la importancia y criticidad de la función logística dentro de la cadena productiva, y de aquí la necesidad de que la realicen auténticos especialistas que provean el servicio adecuado al conjunto de la estructura. Un operador logístico tiene que aportar al conjunto de la estructura los siguientes aspectos:

Recursos, tanto en el ámbito de inversiones como proporcionando los directivos que conozcan la función en toda su amplitud.

- Tecnología logística, en donde incluimos el conocimiento, la experiencia, la metodología y la tecnología en todos los diferentes aspectos que hemos comentado a lo largo de este trabajo, es decir, en el campo de las tecnologías de la información, en las metodologías de manipulación, en el establecimiento de rutas, en la utilización de los diferentes medios de transporte, entre otros.
- Control, tanto de los stocks como de la red de transpone, optimizando la utilización de las diferentes modalidades y posibles transportistas.
- Innovación, o ideas que permitan la optimización del conjunto a través de la optimización en la función logística. Pero para que esta aportación que debe realizar el operador logístico sea realmente efectiva debe plantearse su colaboración bajo las siguientes premisas: Integración en la cadena logística del conjunto de la estructura y en ningún caso comportándose o siendo considerado como un simple suministrador, tiene que ser considerado como un socio con compromiso, involucramiento, cierta pertenencia y el máximo de estabilidad.
- Produciendo el servicio que requiere cada cliente, para lo que tendrá que trabajar de forma muy próxima al cliente, diseñando entre ambos el auténtico papel que tiene que representar el operador logístico en el conjunto específico.
- Proveyendo una solución global, no sólo desde el punto de vista logístico, sino desde el punto de vista geográfico, es decir, contemplando una absoluta internacionalización o mundialización del servicio, aspecto éste fundamental dentro de la estructura, ya que precisamente se plantea esta estructura como alternativa en

un mercado que se ha internacionalizado hasta llegar al máximo nivel de mundialización.

- Consiguiendo una importante reducción de costos por consecución de economías de escala, al compartir los recursos del operador logístico entre diferentes clientes, lo que facilitará la optimización de su utilización.
- Utilizando las tecnologías de información como base de trabajo y funcionamiento.

En resumen, las aportaciones y estas premisas de trabajo del operador logístico deben traducirse en ventajas que permitan al conjunto de la estructura ser más competitiva, ventajas que podemos concluir en:

- Obtención de ventajas competitivas basadas en optimización de costos y reducción de tiempos y plazos.
- Eliminación de fases innecesarias o superfluas, siendo el operador logístico el responsable de la función logística de la estructura empresarial.
- Mayor facilidad de gestión, ya que ésta será realizada por auténticos conocedores y especialistas de la función logística en coordinación con los diferentes gestores responsables de la otras funciones bajo premisa de cooperación.

2.4.2 CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR EL OPERADOR LOGISTICO

Una empresa que decida contratar uno ó varios servicios logísticos con una compañía de outsourcing, debe exigir que ésta cumpla como mínimo los siguientes requisitos:

- **Confianza absoluta:** El operador logístico debe tener mucha información sobre su empresa para poder prestar un buen servicio, se debe tener en cuenta que este operador también le puede prestar los mismos servicios a la competencia.

- **Estabilidad financiera:** Si se le va a entregar información, inventarios, canales de distribución, etc. Revise bien la estabilidad financiera del operador, ya que una quiebra de éste, puede ser muy perjudicial para su empresa.
- **Instalaciones:** La limpieza y el mantenimiento son los mejores indicadores de la calidad del servicio, instalaciones que cumplan condiciones de temperatura, humedad relativa y segregación de productos son necesarias para que no se perjudique la calidad del producto.
- **Capacidad de distribución**: Un parque automotor que cumpla sus necesidades en cuanto a oportunidad, cumplimiento y seguridad.
- **Concentración de mercancías**: Generalmente el operador logístico tiene sedes en varias ciudades o en varios países, se debe aprovechar esta ventaja para responder rápidamente a pedidos en cualquier dirección.
- **Procesamiento de datos:** Sería ideal comunicarse con el operador logístico vía RED, el intercambio de información debe ser en tiempo real y compatible con su manejo interno.
- **Seguridad:** Verifique un buen cumplimiento de seguridad preventiva y pólizas actualizadas.
- **Impuestos:** Este es un elemento que tiene gran impacto dependiendo del lugar donde este situado el inventario, en muchos casos, las leyes sobre impuestos cambian tan rápido que el operador logístico no puede mantenerse al día.
- **Tarifas:** Es cuestión de evaluar ventajas y elegir la mejor.

2.4.3 POR QUE UN OPERADOR LOGISTICO

Existe la opción de operar uno mismo su almacén o almacenes, alcanzando el nivel de servicio que la organización requiere en la entrega de sus productos. Esto obliga a la compañía a comprar o alquilar terrenos y edificios, a disponer de equipos de manipulación, tener la organización y los conocimientos necesarios para suministrar el nivel de servicio requerido.

Por otro lado, la externalización de este servicio permite utilizar en otras áreas del negocio, el capital o la capacidad de financiación no invertido en terrenos, edificios o equipamiento, además permite a la organización concentrarse en sus competencias esenciales y permite entregar el servicio a un especialista con conocimientos en el área.

De manera errónea, la pérdida de control se contempla a menudo como inevitable, si se produce la externalización. No hay razón para que la empresa pierda el control. Por el contrario, la gestión del contratista junto con la permanente supervisión de la compañía debe mejorar el control. Un segundo error consiste en pensar que una vez que la compañía ha externalizado su almacenamiento, ya no es responsable de su gestión y que todo el tiempo y costos de esa función pueden ser eliminados.

Nunca antes ha tenido la función logística la atención y protagonismo que están recibiendo en la actualidad, nunca antes ha habido tantas personas graduándose en logística a nivel universitario, ni el número de logísticos en el mercado ha sido tan alto; nunca antes las grandes empresas han buscado la excelencia en logística, ni ha sido tan alto el número de operadores logísticos ofreciendo sus servicios, ni las expectativas del mercado han sido tan elevadas.

Hace cinco años, 30 días o más eran normales para el ciclo de pedidos. En la actualidad estos ciclos son mucho más reducidos. Hace cinco años un cumplimiento del 85% se consideraba bueno. Hoy un cumplimiento inferior al 95% es inaceptable. En el futuro, mientras las expectativas de rapidez y precisión se elevarán, las expectativas de costos permanecerán o incluso se reducirán. Los operadores no sólo deberán cumplir las expectativas de sus clientes potenciales sino superarlas.

2.4.4 IMPORTANCIA DE LA LOGISTICA EN LAS EMPRESAS EN EL SECTOR

Hoy en día el tema de la logística es un asunto tan importante que las empresas crean áreas específicas para su tratamiento, se ha desarrollado a través del tiempo y es en la actualidad un aspecto básico en la constante lucha por ser una empresa del primer mundo.

Anteriormente la logística era solamente, tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, actualmente éstas actividades aparentemente sencillas han sido redefinidas y ahora son todo un proceso.

La logística tiene muchos significados, uno de ellos, es la encargada de la distribución eficiente de los productos de una determinada empresa con un menor costo y un excelente servicio al cliente.

Por lo tanto la logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad.

La logística determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto. Si asumimos que el rol del mercadeo es estimular la demanda, el rol de la logística será precisamente satisfacerla.

Solamente a través de un detallado análisis de la demanda en términos de nivel, locación y tiempo, es posible determinar el punto de partida para el logro del resultado final de la actividad logística, atender dicha demanda en términos de costos y efectividad.

La logística no es por lo tanto una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial; no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.

LAS ACTIVIDADES CLAVES SON LAS SIGUIENTES:

- **Servicio al cliente.**
- **Transporte.**
- **Gestión de Inventarios.**
- **Procesamiento de pedidos.**

En conjunto estas actividades lograrán la satisfacción del cliente y a la empresa la reducción de costos, que es uno de los factores por los cuales las empresas están obligadas a enfocarse a la logística.

Otros factores que intervienen en la evolución de la logística son:

- Aumento en líneas de producción.
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución quiere mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información.
- Estrategias Justo a tiempo.

TODO ESTO EN CONJUNTO TRAERÁ LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:

- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.

- Ampliación de la visión Gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.
- La definición tradicional de logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada, al menor costo posible.

EN LOGÍSTICA, SERVICIO AL CLIENTE IMPLICARÁ:

- **GRADO DE CERTEZA:**

No es tan necesario llegar rápido con el transporte, como llegar con certeza, con el mínimo rango de variación.

- **GRADO DE CONFIABILIDAD**

Una cadena se conforma de diferentes eslabones. Eso es una cadena logística. Si se agregan algunos que no están relacionados, se segmentan las responsabilidades; el cliente final pierde la confianza, al parecer mayores errores de interpretación y responsables difusamente identificables. El cliente debe poder manifestar cuál es su criterio de confiabilidad, cómo entiende que deberían ser atendidos.

- **GRADO DE FLEXIBILIDAD**

Implica que el prestador pueda adaptarse eficientemente a los picos de demanda. Un operador logístico que considera excesivo la solicitud de eficiencia cuando se da un salto por estacionalidad, desconoce qué es valor para su cliente.

- **ASPECTOS CUALITATIVOS**

Se trata aquí, no de la calidad del producto, sino del servicio, del cual debe buscarse su homogeneidad en toda la cadena logística. En muchos casos, se cuida minuciosamente el proceso productivo, se diseña con cuidado el packaging

(empaquetado), se llega hasta decir cómo debe transportarse y almacenar en el depósito. Pero son pocas las empresas que cuidan de cómo llegarán hasta el cliente esos productos.

- **LA MEJORA CONTINUA:**

Día a día deben replantearse los parámetros que se manifiesten mal, de acuerdo a los objetivos pensados, pero también aquellos que están bien.

Es mucho más saludable cuestionar internamente lo que aparentemente resulta bien, a que lo haga el mercado. La mejora de las variables logísticas se debe entender como una exigencia.

La distribución física y la gerencia de materiales son procesos que se integran en la logística, debido a su directa interrelación, la primera provee a los clientes un nivel de servicio requerido por ellos, optimizando los costos de transporte y almacenamiento desde los sitios de producción a los sitios de consumo, la segunda optimizará los costos de flujo de materiales desde los proveedores hasta la cadena de distribución con el criterio Justo a tiempo

El Justo a tiempo forma parte de las actividades logísticas. Es una filosofía de administración que se esfuerza en eliminar desperdicio por producir la parte correcta en el lugar correcto en el tiempo correcto. El desperdicio resulta de alguna actividad que agrega costo sin agregar valor JT (también conocido como apoyo de producción).

Los componentes de la administración logística, empiezan con las entradas que son materias primas, recurso humano, financiero e información, éstas se complementan con actividades tanto gerenciales como logísticas, que se conjugan conteniendo salidas de logística, que son todas las características y beneficios obtenidos por un buen manejo logístico.

Para lograr el buen funcionamiento de la administración logística se necesitan ciertas características de los líderes en el manejo logístico como son las siguientes:

- Que exista una organización logística formal.
- Logística a nivel Gerencial.
- Logística con el concepto de valor agregado.
- Orientación al cliente.
- Alta flexibilidad para el manejo de situaciones inesperadas.
- Out sourcing como parte de la estrategia empresarial.
- Mayor dedicación a los aspectos de planeación logística que a lo operativo.
- Entender que la logística forma parte del plan estratégico.
- Alianzas estratégicas.

Otro aspecto importante en el manejo logístico son los sistemas de información, ya que la información es lo que mantiene el flujo logístico abierto, a su vez la tecnología de la información parece ser el factor más importante para el crecimiento y desarrollo logístico, un sistema de órdenes es el enlace entre la compañía, los proveedores y clientes, sin embargo la información como cualquier recurso empresarial esta sujeta al análisis de transacciones, a su vez la simulación permite tomar decisiones rápidas y efectivas.

Las consideraciones generales en logística son que todo cambio en el entorno tiene repercusiones en la logística de las organizaciones, toda organización hace logística, también la interrelación natural de los elementos empresariales, internos y externos, de los mercado mundiales, de las economías de los países hacen que la logística cobre cada vez más importancia, los cambios tecnológicos han tenido gran influencia en la logística, otra consideración importante es la protección del ambiente.

2.4.5 LA OFICINA BANCARIA DEL FUTURO

Así pues, la oficina bancaria del futuro se estructura a partir de líneas de distribución diferentes que corresponderán a una estrategia de clientes/productos, y que se ajusta a las necesidades del segmento al que se dirige.

Indudablemente, estos puntos de venta (sucursales, oficinas, agencias, entre otras.) insertadas dentro de la red de las entidades bancarias o de crédito, van, en el futuro, a estar condicionadas por el rápido desarrollo tecnológico, como ya está ocurriendo, y por la existencia de una "aldea financiera global".

Se prevé que las sucursales, agencias u oficinas bancarias vayan a estar marcadas por algunos rasgos fundamentales, entre los que podemos destacar los siguientes:

- El mantenimiento de la importancia de los productos tradicionales.
- El crecimiento, pero moderado, de productos nuevos.
- El aumento de la automatización en servicio a los clientes pero sin sustituir el servicio personalizado.
- El amplio crecimiento y desarrollo de la banca telefónica, remota y electrónica.
- La reducción del conocido como back office o departamento de administración y gestión.
- La traslación a servicios centrales de la mayor parte de las tareas administrativas.
- El incremento importante de la formación para la venta y la calidad.

2.4.5 LA OFICINA BANCARIA DEL FUTURO

Así pues, la oficina bancaria del futuro se estructura a partir de líneas de distribución diferentes que corresponderán a una estrategia de clientes/productos, y que se ajusta a las necesidades del segmento al que se dirige.

Indudablemente, estos puntos de venta (sucursales, oficinas, agencias, entre otras.) insertadas dentro de la red de las entidades bancarias o de crédito, van, en el futuro, a estar condicionadas por el rápido desarrollo tecnológico, como ya está ocurriendo, y por la existencia de una "aldea financiera global".

Se prevé que las sucursales, agencias u oficinas bancarias vayan a estar marcadas por algunos rasgos fundamentales, entre los que podemos destacar los siguientes:

- El mantenimiento de la importancia de los productos tradicionales.
- El crecimiento, pero moderado, de productos nuevos.
- El aumento de la automatización en servicio a los clientes pero sin sustituir el servicio personalizado.
- El amplio crecimiento y desarrollo de la banca telefónica, remota y electrónica.
- La reducción del conocido como back office o departamento de administración y gestión.
- La traslación a servicios centrales de la mayor parte de las tareas administrativas.
- El incremento importante de la formación para la venta y la calidad.

- El carácter de autogestión en términos de calidad como en fijación de precios y utilización de recursos.

- Empleo de menos personal, más cualificado y preparado en términos de formación, y en tiempo parcial.

En definitiva, parece claro que las redes de puntos de venta bancarias se segmentarán y estratificarán en función de los perfiles de los clientes. En este sentido, el concepto de oficina bancaria tradicional que presta todos los servicios va a ir dando paso, progresivamente, a centro de ventas más especializados.

Para ello el esfuerzo en formación, capacitación y perfeccionamiento del personal jugará un papel esencial, en la medida en que el empleado de una oficina irá poco a poco, incrementando sus funciones de "asesor o gestor de inversiones o patrimonios" y perdiendo importancia como mero "suministrador de información", que la tecnología puede facilitar en tiempo real.

Así, las partidas presupuestarias de las entidades bancarias, destinadas a formación y capacitación ante los nuevos retos, se reforzarán, relegando a un segundo orden las meras actividades administrativas o burocráticas que serán, cada vez más asumidas por la automatización o soportes tecnológicos.

Esta automatización y desarrollo tecnológico, que permite la conexión en tiempo real entre la entidad de crédito, o bancaria, y su cliente, independientemente de su localización geográfica, donde la atención personalizada o la medida de las necesidades del cliente desempeñará un papel fundamental.

Dentro de este contexto, la aparición y desarrollo de la gestión logística en la banca, los servicios de banca telefónica e Internet contribuirán al cambio esencial en el espíritu y operativa de las redes bancarias del inminente futuro.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico esta referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos y operacionales implícitos en todo proceso de investigación.

En otras palabras, el fin esencial del marco metodológico es el que se sitúa a través de un lenguaje claro y sencillo los métodos e instrumentos que se emplearon así como el tipo y diseño de la investigación.

De acuerdo a lo que afirma Hurtado J.(2000): "La metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos".

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se aplico fue "Descriptivo", ya que se describe la problemática presentada en Las Instituciones Bancarias en lo referente a la Distribución y Almacenamiento de Bienes así como también a la carencia en la gestión de transporte y logística en el sector bancario.

Según Tamayo y Tamayo (1997) Dice que: " La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta"

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación fue de campo; en vista de que se pudo recopilar directamente la información detallada de varias Instituciones Bancarias del País, específicamente en los departamentos de correspondencia y distribución.

Según Arias F.(1999) Expresa que: "El diseño de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar alguna variable".

3.3 TÉCNICAS Y/O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Técnicas

Para todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener toda la información o datos que requiere para el desarrollo del mismo.
De acuerdo a lo antes señalado las técnicas utilizadas para el desarrollo del siguiente Trabajo Especial de Grado fueron las siguientes:

- La observación directa:

Para este trabajo de investigación se aplico la técnica de la observación directa ya que el investigador pudo evidenciar y visualizar de cerca la problemática que acarrea Las Instituciones Bancarias y el hecho de la carencia de operadores logísticos que efectúen una coherente gestión de transporte y almacenamiento de sus bienes.

Según Sabino, C.(1997), Señala que: "La observación directa es aquella a través de la cual se puedan conocer los hechos y situaciones de la realidad social".

CAPITULO IV

4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual de las Instituciones Bancarias en los respectivos procesos de almacenamiento – distribución y transporte de bienes.

En las Instituciones Bancaria, la carencia por un operador Logístico dentro su esquema organizativo ha impedido realizar a cabalidad las actividades de almacenamiento – distribución y transporte de sus bienes; Ya que esta no forma parte de la actividad principal de la institución bancaria.

No obstante las debilidades representadas en las instituciones bancarias con respecto a este punto podemos mencionar las desventajas de **NO** contar con operadores logísticos adecuados:

- Obtención de ventajas competitivas basadas en optimización de costos y reducción de tiempos y plazos.

- Eliminación de fases innecesarias o superfluas, siendo el operador logístico el responsable de la función logística de la estructura empresarial.

- Mayor facilidad de gestión, ya que ésta será realizada por auténticos conocedores y especialistas de la función logística en coordinación con los diferentes gestores responsables de la otras funciones bajo premisa de cooperación.

- Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.

- Ampliación de la visión Gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.

- La definición tradicional de logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada, al menor costo posible.

CONCLUSIONES

Durante los últimos años, los operadores logísticos han tenido importantes desarrollos en Venezuela, aunque en las Instituciones Bancarias este desarrollo no ha alcanzado su grado de madurez aún, siendo el transporte una de las sub-actividades de la logística que más se terceriza en forma aislada. Esta es una actividad fuertemente fragmentada, con pocas economías de escala desarrollada al existir muchas ofertas de transporte en manos de muchos propietarios con uno o pocos camiones.

Por ser Venezuela un país fuertemente orientado a las importaciones, los operadores logísticos han encontrado un mercado ávido por soluciones logísticas de variados niveles de integración. Es de esta forma como se han desarrollado un importante número de operadores locales y han llegado al país varios operadores con presencia internacional.

En Venezuela la experiencia indica que las empresas que poseen una mayor apertura e inclinación a tercerizar sus operaciones logísticas en forma integral, son mayoritariamente multinacionales, más que las empresas nacionales. Estas empresas no solamente tercerizan actividades asociadas a las operaciones propias de una bodega, tales como procesamiento de pedidos, control de inventarios, picking, sino también el transporte físico, actividades de valor agregado tales como promociones, etiquetados, administración de devoluciones, actividades de comercio exterior, integración tecnológica, etc.

Lo anterior debido a la existencia de una cultura y experiencia de tercerización en otras divisiones de estas empresas a nivel internacional. Incluso, se esta comenzando a ver un interés de las multinacionales por recibir ofertas que permitan una integración de operaciones logísticas a nivel de la región.

Se está reconociendo que la Logística tiene una función muy importante en la satisfacción de los clientes y la calidad. Tradicionalmente la gente consideraba la

logística como un valor agregado o factor de rentabilidad, cuando se analiza la cadena completa de suministros, el transporte más rápido puede permitirle retener o aumentar la participación de mercado. En el clima actual del mercado bancario se necesitan servicios de valor agregado para diferenciar las empresas del sector.

El valor agregado en servicios puede simplemente ayudar a mantener a un cliente, pero puede significar expandirse con clientes existentes y lograr nuevos clientes.

El mercado esta cambiando y los requisitos de los clientes en la mayor parte de las industrias son mayores, la tasa de dificultades esta creciendo. Se tiene que aumentar el nivel de servicios para mantenerse en el mercado hoy en día. La carga administrativa está volviendo nuevamente a los proveedores (operadores logísticos).

Es por eso la importancia y el peso de responsabilidad que las instituciones bancarias venezolanas prevean un operador logístico de acuerdo a sus necesidades de servicios, para así mantener su estructura de negocio siempre operativa y redunde así en beneficios a la organización.

RECOMENDACIONES

La Logística, denota la gestión integrada de organizaciones autónomas, que se relacionan como clientes (la Banca) y proveedores (Operadores Logísticos) entre sí, para satisfacer la demanda de los clientes finales.

Esta integración no sólo dice relación con los aspectos físicos de transporte, almacenamiento y distribución de productos, sino también con aspectos menos tangibles pero no menos importante tales como el intercambio de información y el manejo de transacciones comerciales.

El objetivo primario de un buen Operador logístico es proveer servicio a los clientes, lo que debe ser balanceado con los activos y los costos, los objetivos de los participantes individuales logrados mediante el desempeña de la cadena como un todo. Centrarse en las exigencias de servicio al cliente: es decir enterarse, por el contacto permanente con los clientes sobre sus expectativas y centrarse en el cumplimiento, realizando las segmentaciones correspondientes, de tal forma que se cumplan las expectativas de los diferentes tipos de clientes de forma rentable.

Podemos intuir que la logística no es una moda sino una auténtica pieza fundamental para la consecución de ventajas competitivas, ventajas basadas en la reducción de costos y en el factor plazo o factor tiempo.

Se pude recomendar varios ítems los cuales tendrían que tomar en cuenta las instituciones bancarias a la hora de contratar un operador logístico.

- Quitar importancia al objetivo de reducción de costos, para poner la importancia en el concepto de optimización de los mismos y de retornos de inversión, centrando los esfuerzos más en el factor plazo que permita optimizar los ingresos a través de la captación de clientes.

- Hacer hincapié en la flexibilidad, siendo capaces de adaptar la logística a las necesidades cambiantes de los clientes y del mercado.
- Coordinar todas las funciones de logística, en referencia al conjunto formado por los tres grupos básicos de actividades logísticas:

Almacenaje, manipulación y transporte, al sistema de información entre los diferentes componentes de la cadena logística. (Las Institución bancaria y el Operador Logístico).

Coordinar con las funciones no logísticas, de tal forma que se consiga una perfecta integración.

Desarrollar flujos de información rápidos, que permitan sincronizar perfectamente a los diferentes componentes de la cadena productiva en su conjunto global.

La Banca necesita adoptar decisiones más rápidas, basado en la facilidad que proveerán los flujos de información entre ellos y sus proveedores.

BIBLIOGRAFÍA

1. Autor: Ballou H. Ronald
   Libro: Logística Empresarial
   Ediciones: Díaz Santos, Madrid-España
   Año:1991

2. Autor: Chang Mora, Kimlen. - Negrón Chacín, Emilio Antonio.
   Libro: Instituciones Financieras
   Editorial: Vadell Hermanos Editores, Caracas-Valencia
   Año: 2004
   Edición: Segunda edición actualizada u puesta al día. Rústica

3. Enciclopedia Microsoft® Encarta®98©
   Sistemas de transporte inteligente"

4. Encarta® 98 © 1993-1997 Microsoft
   "Transporte" Enciclopedia Microsoft®

5. Referencias Electrónicas:

http://www.ciderber.com
http://www.monografías.com
http://www.rincondelvago.com
http://www.logista.es
http://www.gestiopolis.com
http://www.es.encarta.msn.com
http://www.lablaa.org
http://www.eumed.net
http://www.fpolar.org.ve