	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15
			VERSIÓN	02
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S) Luis Erney APELLIDOS: Guerrero Boada

FACULTAD: Ciencias Empresariales

PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional

DIRECTOR:

NOMBRE(S): Ana Isabel APELLIDOS: Tamayo Medina

NOMBRE(S): Leidy APELLIDOS: Méndez Cristancho

TÍTULO DEL TRABAJO (PASANTÍA): Optimización y Mejora de la Cadena Logística de Envía - Colserlog en su Proceso de Envíos Nacionales e Internacionales

En el presente proyecto se plantea un diagnóstico, y caracterización propia y frente a la competencia en los servicios de la empresa Envía- Colserlog, para posteriormente establecer las acciones a tomar en cuanto al mejoramiento de envíos nacionales e internacionales que ofrece la empresa, y su cumplimiento con la normatividad nacional e internacional, con la finalidad de lograr una optimización en toda la cadena logística. Por tal motivo, el trabajo abarca un análisis metódico sobre la cadena logística, en lo que representa principalmente toda la trazabilidad para prestar este tipo de servicios, y esto va secuencialmente desde lo que es recepción de datos, valoración de la naturaleza de la mercancía, liquidación del envío, generación de la guía, almacenamiento, y secundariamente, el proceso de despacho y entrega; haciendo énfasis en aspectos como embalaje y unitarización para buena manipulación de la mercancía, y conocimiento aduanero para las restricciones arancelarias y no arancelarias en el proceso de envíos.

PALABRAS CLAVES: (ESCRIBIR MÁXIMO 5)

-Cadena Logística. -Envíos nacionales e internacionales. -Aranceles. -Embalaje y unitarización. -Conocimiento aduanero


CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 101

PLANOS: NO

CD ROOM: NO

ILUSTRACIONES: 0

	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO	Versión:	1/2013
		Página	1

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 24 de agosto 2023 Hora 9:00 a.m. Acta N° 11/2023

TITULO PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional LUGAR: Laboratorio Empresarial

DEL PROYECTO: “OPTIMIZACIÓN Y MEJORA DE LA CADENA LOGÍSTICA DE ENVÍA - COLSERLOG EN SU PROCESO DE ENVÍOS NACIONALES E INTERNACIONALES”.

MODALIDAD: PASANTÍA

JURADOS:


Dayana Alejandra Barrera Verjel
Javier Corredor Beltrán
Jorge Javier Burgos Moncada

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander
ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander
ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

DIRECTOR:


Firma:

Ana Isabel Tamayo Medina




COORDIRECTORA:

Leidy Mendez Cristancho



NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRA	NÚMERO	A- M -L
<u>Luis Erney Guerrero Boada</u>	1261501	Cuatro punto dos	<u>4.2</u>	<u>X</u>


 Dayana Alejandra Barrera Verjel


 Javier Corredor Beltrán


 Jorge Javier Burgos Moncada


LILIANA MARCELA BASTOS OSORIO
 Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

Optimización y Mejora de la Cadena Logística de Envía - Colserlog en su Proceso de Envíos Nacionales e Internacionales.

Luis Erney Guerrero Boada

Código 1261501

Universidad Francisco de Paula Santander

Marzo 02 de 2023

Director

Magister. Ana Isabel Tamayo Medina

Codirector

Magister. Leidy Méndez Crisancho

Notas del autor

Luis Guerrero Boada, Comercio Internacional, Ciencias Empresariales

La correspondencia con esta investigación debe ser dirigida a nombre de Luis Erney Guerrero Boada, UFPS, #0- a Av. Gran Colombia No.12E-96, Cúcuta, Norte de Santander

Contacto: luiserneygb@ufps.edu.co

**Optimización y Mejora de la Cadena Logística de Envía - Colserlog en su Proceso de
Envíos Nacionales e Internacionales.**

Luis Erney Guerrero Boada

Código 1261501

Director

Magister. Ana Isabel Tamayo Medina

Cúcuta.

Primer Semestre - 2023

Tabla de Contenido

	Pág.
Línea de Investigación	11
Desarrollo Logístico y Competitividad	11
Introducción.....	12
Resumen	13
Abstract	14
Problema de Investigación	15
Planteamiento del Problema.....	15
Formulación del Problema	15
Sistematización del Problema	16
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Justificación.....	18
Marco de Referencia	19
Antecedentes	19
Internacionales	19
Nacionales	20
Regionales	21
Bases Teóricas	21

Teoría de la Ventaja Competitiva de Michael Porter	21
Teoría de las Restricciones de Eliyahu Goldratt	22
Teoría Logística Administración de la Cadena de Suministro de Ronald Ballou	22
Marco Conceptual.....	23
Marco Legal.....	25
Ley 1369 de 2009, Ministerio de Industria y Comercio	25
Ley 1369 de 2009 con Resolución 3038 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.....	27
Ley 1480, Artículos 3, 5, 982, 1013, Superintendencia de Transporte	28
Marco Espacial	28
Envía S.A.S	28
Marco Temporal	29
Diseños Metodológicos	30
Tipo de Investigación	30
Método de Investigación.....	30
Tipo de Estudio	31
Población.....	32
Muestra	32
Sistematización de las Variables	33
Tratamiento de la Información.....	33
Técnica para la Recolección de Información	33
Técnica Procesamiento de Información.....	34
Presentación de la Información	34

Desarrollo de los Objetivos Específicos	35
Capitulo I. Elaborar un Diagnóstico de la Empresa en su Operación para el Servicio de Envío de Mercancías	35
Observación Directa y Análisis de la Cadena Logística de la Empresa: Recepción de Información para Documentación y Liquidación del Envío	35
Proceso para Envíos Internacionales.....	36
Proceso de Recolección.....	38
Unitarización de la Mercancía	39
Almacenamiento y Despacho	40
Distribución o Reparto	41
Importación de Paquetería desde Estados Unidos (envíabox).....	41
Análisis y Resultados del Diagnostico	43
Capitulo II. Caracterizar el Proceso Logístico Interno, en Base de un Sistema Comparativo Frente al Mercado Competitivo	46
Nivel de Satisfacción sobre el Asesoramiento Aduanero Recibido por la Empresa, para el Servicio de Envíos Nacionales y al Extranjero	47
Nivel de Satisfacción en el Servicio de Importación de Paquetería desde Estados Unidos (Envíabox)	49
Nivel de Satisfacción Sobre el Proceso de Recolección	50
Nivel de Satisfacción sobre las Condiciones Físicas de Entrega del Artículo o Envío al Destinatario	51
Nivel de Satisfacción sobre el Rastreo o Seguimiento de la Mercancía por Parte del Remitente o Destinatario	52

Nivel de Satisfacción en el Proceso de Distribución o Reparto	53
Nivel de Satisfacción en el Cumplimiento de los Tiempos de Entrega sobre el Servicio.....	54
Capitulo III. Establecer las Acciones a Tomar para su Mejoramiento	61
Importación Trafico Postal (envíabox)	63
Pago de Aranceles e IVA a las Importaciones por el Servicio Postal.....	64
Valor Declarado del Contenido para la liquidación del Envío, y sus Riesgos	65
Envíos desde Colombia al Extranjero	68
Venezuela	70
Panamá	72
Chile	73
Ecuador	75
México	76
Embalaje y Unitarización de la Mercancía	77
Embalaje.....	78
Unitarización	80
Conclusiones y Recomendaciones.....	84
Conclusiones.....	84
Recomendaciones	86
Bibliografías	87
Anexos.....	90