

COMO EL NIVEL DE SERVICIO OFERTADO POR LOS AGENTES DE CARGA ASIÁTICOS; SE CONVIERTE EN UNA VENTAJA COMPETITIVA EN LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN REALIZADOS POR COLOMBIA CON ESTA REGIÓN



**SANDRA MILENA SEGURA CARVAJAL**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
BOGOTÁ D.C.**

**2017**

COMO EL NIVEL DE SERVICIO OFERTADO POR LOS AGENTES DE CARGA ASIÁTICOS; SE CONVIERTE EN UNA VENTAJA COMPETITIVA EN LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN REALIZADOS POR COLOMBIA CON ESTA REGIÓN



**SANDRA MILENA SEGURA CARVAJAL**

**DOCENTE**

**RONY ALEXIS MOSCOSO ALDANA**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTA DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
BOGOTÁ D.C.**

**2017**

## TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN.....	5
2. INTRODUCCIÓN.....	7
3. OBJETIVO GENERAL.....	8
4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
5. METODOLOGÍA.....	10
6. MARCO TEÓRICO.....	11
7. REFLEXIÓN.....	20
8. CONCLUSIONES.....	25
9. BIBLIOGRAFÍA.....	28

## TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 : COLTRANS S.A.S Opción No 1.....	22
Tabla 2: TRANSBORDER S.A.S.OPCIÓN No 2.....	23

## **AGRADECIMIENTOS**

*En primer lugar quiero agradecer a Dios y a mi familia por acompañarme durante el desarrollo de este ensayo reflexivo, así como el apoyo y la confianza brindada.*

*También quiero resaltar la labor y apoyo brindado por nuestro profesor el sr Rony Moscoso, quien con cada aporte y corrección permitió que este trabajo culminara con éxito.*

*A mis compañeros de especialización, por el apoyo y la dedicación que cada uno realizó para la entrega y exposición de los trabajos, especialmente gracias a Catalina Suarez por ser la monitora y estar pendiente de unificar las opiniones del grupo.*

## 1. JUSTIFICACIÓN

A través del tiempo el comercio internacional ha ido evolucionando, convirtiéndose en una parte fundamental para el intercambio de bienes y servicios, incorporando nuevas tendencias y actualizaciones en materia, tecnológica, informática y de infraestructuras en los principales puertos y aeropuertos.

El presente ensayo de la reflexión tiene como objetivo analizar y explicar, la competencia que se presenta en el comercio internacional por parte de los principales agentes de carga internacional asiáticos que envían las mercancías desde los principales puertos de China a Colombia, se podría ver como una guerra de consolidadores de carga, lo cual hace que existan un gran número de agentes reconocidos a nivel internacional por el volumen de mercancía que distribuyen desde China, según el informe generado por la DIAN de China a Colombia se importaron 1.784.668 de toneladas en el 2015 teniendo una disminución para el año 2016, presentando un valor de 1.688.955 de toneladas (FARIAS, 2016), siendo el transporte marítimo de mercancía el más competitivo en Asia debido a la ubicación geográfica de China, por tal razón se considera importante analizar la función de los agentes de carga desde el nivel de servicio ofrecido a los importadores colombianos, atado a diferentes factores como son las tarifas de transporte internacional, los volúmenes de carga, festividades en Asia y cambios climáticos influyentes en la prestación del servicio de los diferentes Agentes de Carga Internacional.

Todos los agentes de Carga Internacional ofrecen el mismo servicio; transporte internacional de carga, existiendo una alta competencia en el mercado. Un importador decide trabajar con un agente de carga cuando este le ofrece la seguridad absoluta de sus operaciones y los beneficios que le otorguen para las mismas, los cuales van ligados a los procesos internos que cada agente de carga le ofrece a sus clientes como son las infraestructuras tecnológicas que permitan tener información en tiempos reales con el objetivo de dar un pronóstico más acertado en fechas, al igual que información inmediata de las eventualidades presentadas, de acuerdo a lo anterior cada agente de carga designa un comercial<sup>1</sup> por cada cliente, con el objetivo de retransmitir toda la información del proceso, este comercial también se encargara de conseguir beneficios en destino para su cliente como son; exoneración de depósito, días libres después de la

---

<sup>1</sup> Comercial: persona encargada de conseguir diferentes beneficios para el importador.

llegada de la carga a Colombia, facilidad en la devolución de las unidades vacías a puerto o al respectivo patio; para que estos beneficios sean otorgados al importador, el comercial debe negociar con el agente de Carga Asiático dichos beneficios , convirtiendo así su trabajo en un factor importante y decisivo para realizar operaciones de importación.

## 2. INTRODUCCIÓN

El comercio internacional es un campo que abarca diferentes variables que requieren ser analizadas y comprendidas de forma integral, su variabilidad y constantes cambios ejercen grandes oportunidades y retos a las empresas o personas que promueven el intercambio de bienes y servicios a través del mundo.

Los agentes de carga internacional que ofrecen sus servicios a los importadores colombianos, generan alianzas estratégicas con agentes de carga asiáticos, lo cual les permite negociar con mejores tarifas los fletes internacionales para el manejo de las cargas, generando así el incremento de las operaciones de transporte marítimo en contenedor de China a Colombia.

En promedio el tiempo de tránsito para traer un contenedor de China a Colombia es de 30 a 45 días, sin embargo es muy importante que un importador tenga en cuenta los tiempos de producción en origen y los tiempos de planeación logística en China, al igual que los tiempos requeridos para la nacionalización de mercancía en Colombia los cuales oscilan entre 3 a 5 días dependiendo del tipo de mercancía importada, dando un panorama general podemos observar que el proceso de importación de China a Colombia puede tardar aproximadamente 3 meses teniendo una logística bien estructurada.

El nivel de servicio que ofrecen los agentes de carga internacional es un factor decisivo y determinante para que un importador tome la decisión de asignar el manejo de su carga, la elección de este servicio se determina de acuerdo al valor de tarifas y beneficios ofrecidos al importador en destino, una vez finalice el respectivo proceso de nacionalización de la mercancía.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Analizar los beneficios que recibe el importador colombiano a través del nivel de Servicio ofrecido por los agentes de Carga Internacional asiáticos y como su aplicación se convierte en una ventaja competitiva en el proceso de importación.



#### **4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- 4.1** ¿Cuáles son las variables que intervienen en los niveles de servicio ofertados por los diferentes agentes de carga internacional asiáticos a importadores colombianos?
- 4.2** ¿Cómo los niveles de servicio se convierten en un beneficio y en una ventaja competitiva en los procesos de importación colombianos?

## **5. METODOLOGÍA**

En un proceso de importación marítimo, se encuentran involucrados varios actores para su desarrollo donde cada uno cumple una función específica, por tal razón este trabajo se fundamenta en la metodología deductiva, la cual busca indagar sobre los diversos factores que intervienen en el transporte marítimo de las cargas que se importan de China a Colombia.

Explorando el nivel de servicio que ofrecen los diferentes agentes de carga internacional a los importadores colombianos, revisando de manera general las tarifas que el cliente debe cancelar y los beneficios que puede obtener al traer su mercancía contratando a un agente de carga internacional específico con el objetivo de fomentar el crecimiento de las importaciones desde este trayecto.

## 6. MARCO TEÓRICO

Las diferentes economías de Asia día tras día marcan su importancia en el comercio internacional, gracias a la estructura del comercio marítimo que manejan para distribuir sus exportaciones a diferentes lugares del mundo. Tomando como punto de partida China como país de estudio podemos ver que el comercio marítimo de este país se basa en el transporte de manufacturas entre los países desarrollados y países en vía de desarrollo a cambio de productos primarios. El desarrollo de las redes de transporte, ha permitido que el uso de contenedores para el tráfico marítimo aumente debido al desarrollo logrado para la infraestructura del mismo, generando así establecer nuevas redes de transporte que permitan la conexión de las rutas regionales de Norte a sur y de Este a Oeste, fomentando el comercio internacional “es decir el intercambio de bienes, entre individuos de dos o más naciones, promoviendo los procesos de importación y exportación entre los países” (Iria Caballero Miguez, 2006); China se ha convertido en el principal importador a nivel mundial debido a que sus puertos se encuentran ubicados en zonas geográficas favorables. (Nations, 2006).

En el mundo globalizado en el que actualmente vivimos es necesario realizar estrategias de internacionalización y logística para que las diferentes empresas existentes en el mercado puedan sobrevivir ante la competencia, determinando un punto fijo para saber a dónde se quiere llegar con un negocio teniendo en cuenta los recursos que se tienen para conseguir este objetivo; aquí cumple un papel muy importante la logística como lo indica (Mora, 2005) “la ciencia o arte para distribuir productos en el lugar apropiado y en las cantidades requeridas”, también es importante analizar otros factores como la exigencia documental, requisitos previos para las importaciones, teniendo en cuenta que el transporte marítimo de mercancía representa más del 80% del comercio mundial y que su tendencia de crecimiento es ascendente, se debe determinar, la modalidad con la cual se maneja la carga, por ejemplo si se transporta como carga suelta o en contenedor, lo cual permitirá que un importador analice los costos de las dos modalidades mencionadas y tome la mejor decisión para el transporte de su mercancía. (Patuel, 2015)

Gracias a sus características esenciales, el transporte marítimo se ha convertido en el pilar fundamental del comercio internacional permitiendo transportar grandes volúmenes de carga en el mundo, China no es la excepción creando así niveles de fletes económicos y rentables para los importadores y exportadores minimizando tiempos y movimientos para todos los procesos de

importación por tal razón generar un proceso de importación desde China a Colombia debe tener un planeación logística muy bien estructurada que permita a los importadores colombianos determinar de manera más acertada los tiempos de tránsito, nacionalización y entrega de la mercancía en sus bodegas. (Baena, 2002)

Para realizar un proceso de importación de China a Colombia es muy importante indagar sobre los dos países con el objetivo de realizar un buen estudio de mercado y así definir el tipo de negociación que se desea realizar. China se encuentra ubicada al este del continente asiático, es el país más poblado del mundo y el cuarto país más grande en extensión después de Rusia, Canadá y Estados Unidos, la superficie total de China es de 9.596.960 km<sup>2</sup>, de acuerdo a la división en 3 zonas que presenta China, zona norte, sur y este, los importadores colombianos deben definir la zonas más estratégica para el movimiento de las mercancía a importar y así definir los tiempos de transito que tomara trasladar la mercancía. (Generalidades de China y vias de acceso, 2008). Por tal razón hablaremos de la estructura portuaria que posee China, la cual divide sus puertos por zonas geográficas a lo largo de una amplia línea costera, como lo es el golfo de Bohai, el Delta del Yangtsé, y el del Rio Perla cada uno enfocado y especializado en un producto diferente, generando también la fusión de diferentes puertos en el país, los cuales representan un papel muy importante para la economía internacional en China. (René Villarreal, 2006)

A continuación se nombraran los puertos más importantes de China con una breve descripción:

- **Shanghái**

Es el puerto comercial más grande de China, después de Hong Kong, calificado como el centro de tráfico del país, debido a que sirve de punto estratégico para el transporte intermodal y envío de Carga, su ubicación geográfica permite generar conexión con todos los puertos del Norte y Sur ; Este puerto cuenta con acceso al sistema férreo y posee la capacidad de manejar cualquier tipo de carga, el 50 % de las industrias tecnológicas de alto desarrollo se ubican en Shanghái, gracias a la infraestructura portuaria que posee para el desarrollo del comercio internacional.

- **Shenzhen**

Se encuentra localizado al sur de la provincia de Cantón, favoreciendo el comercio de la región por el cauce de sus ríos navegables como el delta del rio de las perlas, gracias al

crecimiento en materia de infraestructura y servicio que ha tenido durante los últimos años, shenzhen es considerado el tercer puerto más grande de China, lo cual le ha permitido establecer lazos comerciales con grandes economías como son Japón, Estados Unidos, Canadá, Taiwán, México y la Unión Europea.

- **Ningbo**

Ningbo ocupa el sexto lugar entre los puertos de China, se encuentra ubicado cerca del río Yangtzé, lo cual facilita la navegación de grandes embarcaciones, permitiendo expandir sus vínculos comerciales con las economías del Noreste y Sudeste Asiático, lo cual ha hecho que el puerto de Ningbo tenga un crecimiento ascendente en el movimiento de mercancías que necesiten de su excelente infraestructura para dirigirse a otros mercados.

- **Qingdao**

La infraestructura de este puerto crece día a día, por contar con recursos minerales, así como el desarrollo de la industria pesquera, es el puerto más grande de la provincia de Shandong, gracias a su ubicación con conexión al mar amarillo se ha convertido en el puerto más importante para establecer bases navales.

- **Tianjin**

Es el principal puerto comercial del norte de China, convirtiéndose en el cuarto centro industrial del país después de Shanghai, Guangdong y Beijing, cuenta con enlace férreo y una red de carreteras que le permiten mover mercancía a través de todo el territorio chino; a su vez cuenta con una vía express que conecta al puerto de Beijing y Tanguu. El puerto de Tianjin es el punto de conexión para el envío de carga de Estados Unidos, Japón y Asia Oriental.

- **Dalian**

El puerto de Dalian es considerado como el punto básico de conexión para el comercio de China, el desarrollo de su infraestructura lo ha convertido en el puerto más grande del Noreste de China, cuenta con líneas férreas y carreteras que permiten el desarrollo del transporte multimodal dentro de su operación portuaria. (Dr. Ángel Licona Michel, 2015)

De acuerdo a la infraestructura portuaria de China, aparece una figura importante en el desarrollo del proceso logístico de importación denominado agente de Carga Internacional según (Escobar, 2005) “se encarga de coordinar el transporte de mercancías, actuando como intermediario entre el exportador y el transporte asignado”, también realiza la consolidación y desconsolidación de la carga y su respectivo trámite documental.

Una de sus funciones más importantes es brindar asesoría y orientación a los importadores sobre el puerto; según indica (Liaño, 2004) “el área portuaria comprende espacios marítimos y terrestres para el desarrollo de la actividad portuaria, los servicios ofrecidos en cada puerto depende de su infraestructura”, es aquí donde el agente de carga debe indicar que servicios son más convenientes para el desarrollo de la operación del importador. Como nos indica (Benito-Fernandez, 2017), entre los servicios y funciones del agente de carga se pueden citar los siguientes: contratar medios de transportes multimodal si la operación así lo requiere, negociar la tarifa de flete y reservar espacios del buque ante las líneas navieras, preparar y elaborar la documentación necesaria para el proceso, contratar seguros según lo indique el termino de negociación, por ultimo su función más importante es ser un buen consolidador de carga para que pueda ofrecer tarifas competitivas en el mercado.

Dentro de sus funciones el agente de carga internacional debe realizar la intermediación con la línea naviera que es la empresa de transporte internacional, dueña de los buques propios o ajenos dedicándose a la explotación comercial de los mismos para transportar y consolidar mercancía de diferentes importadores (Agustin Montori Diez, 2015), adicional a la función de reservar un espacio en el buque con la naviera, debe solicitar a la misma el préstamo del contenedor; según (Ricard Marí Sagarra, 2003) “el contenedor es un recipiente con dimensiones estándar, destinado para cargar toda clase de mercancía y ser usado en el transporte multimodal, el incremento de su usos en el comercio internacional hizo que surgiera la norma ISO<sup>2</sup> y ASA<sup>3</sup>, en las cuales se especifican los requisitos y condiciones para su uso”. Según el peso y las dimensiones de la carga, el agente de carga internacional debe indicar al importador que tipo de contenedor debe usar, los cuales pueden ser TEU<sup>4</sup> o FEU<sup>5</sup> o alguna unidad especial diferente a los contenedores estándar.

Una vez ya se ha decidido qué tipo de contendor se usara para el proceso, el importador debe indicarle que Incoterms<sup>6</sup> pacto en su negociación; los Incoterms son las reglas que indican las obligaciones y derechos suscritos entre las partes delimitando las funciones del importador y exportador basados en los siguientes parámetros: lugar y entrega de la mercancía, costos de la

---

<sup>2</sup> ISO: International Standard Organization.

<sup>3</sup> ASA: American Standards Asociation.

<sup>4</sup> TEU: Denominación dada a los contenedores de 20 Pies.

<sup>5</sup> FEU: Denominación dada a los contenedores de 40 Pies.

<sup>6</sup> Incoterms: Términos de Comercio internacional.

operación asumidos por cada una de las partes, responsabilidad del manejo de la carga; los términos Incoterms se rigen bajo su última actualización del año 2010, constan de 10 términos donde indica para qué modo de transporte se deben usar, para nuestro caso de transporte marítimo los términos más usados son FOB<sup>7</sup>, CFR<sup>8</sup> y CIF<sup>9</sup>. (Soler, 2014).

Inmediatamente de que importador le indica el termino de negociación a usar el Agente de Carga, procede a liquidar el flete según (M, 2014) “indica el valor cobrado por el naviera y agente de carga internacional por el servicio de transporte marítimo, desde su punto de partida hasta el punto de llegada, su cobro varía de acuerdo al tipo de carga, LCL<sup>10</sup> o FCL<sup>11</sup>, su valor se calcula de acuerdo a la relación peso volumen”; sin embargo el agente de Carga Internacional, debe indicar al cliente que factores pueden alterar el alza o disminución de la tarifa de flete, especialmente para los tráficos provenientes de China, por ejemplo la ubicación geográfica de los lugares de producción de los exportadores puede influenciar en un sobre costo por el traslado de la carga al puerto de origen, la infraestructura portuaria también influye en los costos que se puedan generar, los volúmenes de carga en ciertas temporadas del año teniendo en cuenta que China es un país con varios feriados durante el año lo cual hace que su logística en cuestión de tiempos preparación de embarques sea muy precisa para evitar retrasos, de igual forma esta planeación logística es muy acertada debido a que los puertos de Asia especialmente en China son considerados como los más eficientes en el mundo para el manejo y manipulación de la carga. (Competitividad: el motor del crecimiento: progreso economico y social en America Latina, 2001)

El agente de carga internacional debe explicar la estructura por la cual está conformada la tarifa de flete que será cobrada, esta tarifa de incluir los recargos o descuentos, incluyendo los gastos previos y posteriores al embarque para completar en su totalidad los gastos generados; como señalamos anteriormente el valor de los recargos puede variar según la temporada del año en China o el volumen de carga, dentro de los recargos adicionales podemos encontrar los siguientes:

- *BAF (Banker Adjustment Factor): es el cobro emitido por las navieras para repercutir las variaciones del precio del combustible.*

---

<sup>7</sup> FOB: libre a bordo, Incoterms usado para transporte marítimo.

<sup>8</sup> CFR: Coste y flete, Incoterms usado para transporte marítimo.

<sup>9</sup> CIF: Costo, Seguro y Flete, Incoterms usado para transporte marítimo.

<sup>10</sup> LCL: Less container load, Termino dado para el manejo de carga suelta.

<sup>11</sup> FCL: Full Container Load, Termino dado para el manejo de carga en contenedor

- *CAF: (Currency Adjustment Factor): La mayoría del valor del flete se cancelan en USD, este recargo cubre el ajuste que existe entre la variación de la divisa de pago respecto al dólar.*
- *PSS (Peak Season Surcharges): Recargo por los tráficos que se realizan en temporada alta, que corresponde a los meses Enero, Febrero y Marzo estación de primavera y verano, al igual que los meses de Junio, Julio y Agosto estaciones de Otoño e Invierno.*
- *WSC: (Over Weight Surcharge): cobro correspondiente a la penalización de contenedores de 20 pies que sobrepasen las 20 toneladas.*
- *EIS: (Equipment Imbalance Surcharge): recargo para compensar los ingresos de las navieras cuando hay mucho tráfico en mucha dirección y poco retorno de unidades lo cual les genera un extra costo a las navieras. (Ochoa, 2016)*

Una vez llega la mercancía a Colombia se pueden generar otros sobre costos directamente con la naviera como pueden ser, demoras de contenedor cuando la unidad no retorna vacía dentro los días otorgados por la naviera y limpiezas o daños generados de igual forma cancelados directamente a la línea naviera, es importante indicar que el importador debe cancelar a la línea naviera un deposito por el préstamo de dicho contenedor, dichas tarifas son determinadas por las navieras y este valor será retornado una vez devuelva la unidad prestada.

En el ámbito del comercio internacional existen muchas navieras y agentes de carga, que ofrecen muchos servicios para que los importadores puedan escoger y elegir la mejor opción de acuerdo a sus necesidades, pero de acuerdo al nivel de exigencia que tiene el mercado las navieras están adoptando la tendencia de fusionarse con otras empresas del mismo gremio, para el año 2016 “las navieras Cosco Group y China Shipping Gro, afectados por la sobreoferta de tarifas y consolidadores de carga, así como el descenso de los precios de algunos commodities<sup>12</sup> importantes para la economía internacional deciden fusionar su flota de buques con el fin de aumentar la capacidad de contenedores a transportar, buscando reestructurar sus firmas para ser más ágiles y competitivos. (Paris, 2016).

De acuerdo a lo anterior la fusión de las líneas navieras puede ser una estrategia para mantenerse en el mercado y suplir su financiamiento sin embargo durante el año pasado la línea naviera Hanjin se declaró en Bancarrota dejando varios buques retrasados e inmovilizados en diferentes puertos del mundo, por no saber controlar la situación económica internacional y por no tomar medidas preventivas y de mejora antes de declararse en bancarrota, afectando así a

---

<sup>12</sup> Commodities: Materias primas o bienes transables en el mercado de valores, pueden ser energéticos (Petróleo, Carbón y Gas Natural), metales como (Cobre, níquel, Zinc, Oro y Plata), alimentos o insumos (trigo, soya o maíz).



todos los importadores que confiaron en ellos para el transporte de sus cargas. (Los efectos de la quiebra de Hanjing Shipping, 2016).

Actualmente existen 6 navieras líderes en el mundo que también han adherido las navieras de poca acogida y toman sus beneficios para que puedan atraer más importadores a sus servicios, en primer lugar se encuentra Maerks, en Colombia tiene zona de exclusividad para sus descargues, solamente los realiza por TCBUEN<sup>13</sup>, en segundo lugar se encuentra Mediterranean Shipping, el manejo de contenedores está casi igual que el de Maersk para el año 2017 todos los contenedores que lleguen con esta línea serán descargados en la nueva terminal portuaria de Buenaventura la cual empezó operaciones desde Octubre del 2016, estamos hablando de la terminal portuaria de Agua Dulce en Buenaventura; en tercer lugar se encuentra CMA-CGM, es una naviera fuerte en el mundo su manejo de contenedores es menor que las dos anteriormente nombradas pero la calidad de su servicio la ubica en el tercer lugar, seguidas de acuerdo al volumen anual de contenedores que manejan se encuentran los señores de Evergreen Line, Cosco Shipping y Hapag Lloyd, navieras que distribuyen la carga a través del mundo siendo China un país fuerte para el movimiento de todas la 6 navieras nombradas. (LAS 6 NAVIERAS 'DUEÑAS DEL MAR', 2013).

Una vez llega una carga a Colombia se debe realizar el proceso de Nacionalización; los principales puertos marítimos en Colombia para realizar esta operación son Buenaventura y Cartagena para nuestro caso de estudio la carga se nacionalizaría por el puerto de Buenaventura; la infraestructura portuaria en Buenaventura durante los últimos años ha avanzado convirtiéndolo en el puerto más importante del país (EDWPUE, 2016), una vez el contenedor de mercancía es descargado en puerto se deben realizar su respectivos trámites, como son: digitación de la declaración de importación indicando toda la descripción de la mercancía, generar inspección si el producto lo requiere; una vez finalice estos procesos, se debe solicitar el levante de la carga es decir la libre disposición de la mercancía para proceder al cargue del contenedor en un vehículo que realizara un transporte local en Colombia hasta su lugar de descargue, una vez finaliza este descargue se debe retornar la devolución de este contenedor directamente al puerto o al patio que la naviera indique.

Las tarifas de Sociedad Portuaria Buenaventura para la nacionalización de un contenedor de 20 pies pueden estar en un promedio de \$1.500.000 a \$1.800.000 cuando los procesos entre

---

<sup>13</sup> TCBUEN: Terminal de Contenedores de Buenaventura

los demás intermediarios de la operación fluyen, el valor indicado puede variar por concepto de bodegajes los cuales van aumentando de acuerdo a la cantidad de días que se demore el proceso de nacionalización.

Antes de empezar hablar de niveles de servicios es importante definir la calidad de servicio la cual la podemos definir así: Calidad es el nivel de excelencia que posee una empresa para satisfacer a sus clientes y servicio es el conjunto de beneficios que el cliente espera, estos beneficios son el valor agregado adicional que el cliente espera al servicio básico. (La calidad en el servicio al cliente, 2008)

Debido a la cantidad de empresas que existen en el mundo del comercio internacional, se genera una alta competencia en el mercado especialmente con los agentes de carga quienes tienen que luchar para la consecución de clientes; el nivel de servicio de los clientes no es más que un medio de entrega del valor agregado que los agentes de carga ofrecen a sus clientes, para que dicho servicio se realice de manera correcta el cual se debe evaluar bajo los siguientes parámetros, reducción y rendimiento de costos, teniendo en cuenta que los clientes solamente exigen resultados sin asumir costo ni mayor responsabilidad. (Estrategias del Servicio, 2010)

Para que un agente de carga pueda ofrecer un excelente servicio deben generar acuerdos de nivel servicio (SLA)<sup>14</sup>, los cuales consisten en formalizar la relación entre el proveedor de servicio y el cliente. Los niveles de servicio se miden a través de diferentes herramientas informáticas que permitan evaluar el servicio ofrecido bajo los siguientes parámetros: comunicación efectiva entre el customer service <sup>15</sup> teniendo en cuenta los tiempos de respuesta, evaluación de indicadores de gestión que permitan evaluar el servicio desde todas las perspectivas de la empresa, lo cual le permitirán analizar las falencias que se están presentando con el servicio. Los SLA permiten al agente de carga analizar a través de encuestas las anomalías que se están presentando con el servicio, siempre y cuando exista una comunicación efectiva. (Commerce, 2010)

Como ya lo hemos mencionado el nivel de servicio de un agente de carga se mide según la ventaja competitiva que posee como empresa frente a los demás, esta ventaja competitiva para las empresas determina superar a los competidores, creando más ventajas competitivas

---

<sup>14</sup> SLA: service level Agreement (Acuerdo de Nivel de servicio)

<sup>15</sup> Customer Service: Persona designada por el Agente de carga Internacional para que mantenga informado al importador de todas las novedades de la carga a importar.

sostenibles que le permitan expandir sus negocios y generar ese factor de diferenciación ante el resto. (SANTOS, 1997).

La ventaja competitiva de un negocio está dada como el factor que permite a una empresa diferenciar su producto o servicio frente a la competencia buscando aumentar su participación en el mercado, existen diversas formas de fomentar la ventaja competitiva en una empresa como son: liderazgo en costos, esto indica que la empresa quiere ser competitivo a través de bajos costos, otra forma de generar ventaja competitiva en un negocio es la diferenciación, lo cual busca que las empresas quieren llegar a ser únicas en el desarrollo de su actividad; otro factor importante que va atado al liderazgo indicado anteriormente es el personal competente y comprometido con la empresa con el fin de obtener los mejores productos y servicios a los mejores precios. (Dessler, 2001)

Las empresas deben desarrollar ventajas competitivas basadas en tres aspectos, que sea única, difícil de imitar, punto importante para los agentes de carga quienes deben generar diferenciación en sus servicios; permitiendo posesionar sus servicios sostenibles en el tiempo, delimitando un nicho de mercado específico, generando así una ventaja competitiva sostenible en el mercado para los agentes de carga internacional.. (Charles W Lamb, 2011)

## 7. REFLEXIÓN

Para analizar el nivel de servicio que ofrecen los agentes de carga asiáticos tenemos la siguiente postura afirmativa para el tema planteado, el comercio internacional es un mundo en el cual los costos de las operaciones son altos no por la complejidad de las operaciones como tal, va más atado al nivel de responsabilidad de los intermediarios (agentes de carga internacional asiáticos e importadores colombianos) en el proceso descrito para el presente ensayo; entendiendo que los agentes de carga internacional son los que llevan el curso de la operación y cualquier anomalía o contratiempo recaerá principalmente sobre ellos y la operación del importador, razón por la cual el nivel de servicio y la capacidad del desarrollo de sus actividades como agente de Carga se convierten en un factor clave al momento de realizar cada una de las operaciones que este desarrolla.

¿Cuál es el valor agregado que como agente de carga internacional se ofrece a un importador para que tome la decisión de contratar sus servicios para el embarcarque de sus cargas?; este valor agregado está dado por los siguientes beneficios que le ofrece a sus clientes el agente de carga como son:

- Nivel de respuesta al realizar solicitudes y seguimiento de la carga.
- Tiempos de transito más rápidos desde los tráficos de China a Colombia frente a los tiempos ofrecidos por la competencia siendo más acertados en las fechas de llegada para las cargas.
- Precios competitivos con diferentes opciones de transporte.
- Alianzas estratégicas con las líneas navieras que permitan negociar los beneficios que ofrecerán a los importadores para el manejo de sus cargas

China como punto de partida y reflexión del presente ensayo, es un país que cuenta con una infraestructura portuaria de excelente calidad con tendencias innovadoras para el manejo del transporte marítimo internacional, gracias a la calidad de mano de obra que tiene para ampliar sus operaciones convirtiéndolo así en un país atractivo para el comercio internacional, porque posee las empresas más reconocidas a nivel internacional, debido al incremento comercial que presenta se da una oportunidad para que los agentes de carga internacional, brinden sus servicios de transporte de mercancía y generen alianzas estratégicas para el desarrollo de sus operaciones,

aprovechando los beneficios que China puede ofrecer para el transporte marítimo de mercancías, fomentado así la importación y exportación de los productos.

Analizando también el escenario de Colombia, su infraestructura portuaria durante los últimos años ha generado avances importantes, como la implementación de nuevas tecnologías y apertura de otras terminales portuarias que dinamizan las operaciones del comercio internacional incrementando así sus operaciones siendo Colombia un país más atractivo para el desarrollo del comercio internacional, aumentando cada año el volumen de contenedores en los puertos de Cartagena y Buenaventura. Actualmente Buenaventura cuenta con tres terminales portuarias las cuales han simplificado sus actividades; para todos los importadores y exportadores que quieran realizar operaciones con nuestro país, permitiendo así que Colombia tenga reconocimiento frente a otras economías.

El nivel de servicio que ofrecen los agentes de carga internacional está enmarcado principalmente por los factores que hemos expuesto anteriormente, sin embargo para que este nivel de servicio sea excelente los agentes de carga deben realizar procesos internos que les permita determinar las falencias que tienen, estos procesos se deben realizar directamente con la evaluación que se realiza a los clientes indagando en que factores están fallando y qué elementos, beneficios o atributos positivos están siendo percibidos en el desarrollo de sus operaciones; dentro del análisis del nivel de servicio es importante que el agente de carga innove en sus servicios, por más de que se centren en un solo servicio este se debe renovar de manera constante para estar a los niveles que exige el mercado y los clientes.

Los agentes de carga deben estar en constante actualización en temas de tarifas, trayectos, alianzas estratégicas entre navieras y demás cambios que puedan afectar o beneficiar su operación, para así brindar un servicio diferenciador que minimiza los costos e incluye todos los beneficios requeridos por el cliente en sus procesos de importación, lo cual le permitirá aumentar el nivel de sus operaciones, su competitividad y posicionamiento en el mercado. Se hace necesario que el agente de carga internacional tenga bien definida y estructurada la ventaja competitiva que posee para brindar sus servicios, ese factor que los diferencia del resto de las compañías que ofertan el mismo servicio, la cual no solamente es luchar por capturar más clientes, es estructurar una serie de actividades orientadas a mejorar e innovar el desarrollo de sus procesos, con el propósito de consolidar una ventaja competitiva sostenible a través del tiempo que permita fortalecer su posicionamiento en el mercado.

La operación brindada por los agentes de carga internacional asiáticos se fundamenta así: el agente de carga internacional que se encuentra en China debe tener un aliado en Colombia que retrasmite toda la información al importador Colombiano; a través de los dos agentes involucrados se procede a coordinar toda la logística del proceso desde la cotización del flete internacional, manejo logístico del proceso marítimo de transporte de mercancía y entrega de la mercancía al importador, gracias a esta alianza estratégica de estos los agentes de carga internacional uno en origen y el otro en destino, se deben negociar los beneficios que se le otorgaran al cliente para el manejo de la carga acá en Colombia.

Para dar un ejemplo más claro de los niveles de servicio, y tarifas ofrecidas por los agentes de carga internacional, se citará a continuación un ejemplo de las tarifas y condiciones brindadas para traer un contenedor de 20 pies desde el puerto de Shanghái a Colombia, para lo cual tenemos lo siguiente:

<b>PUERTO ORIGEN</b>	<b>Shanghái -China</b>
<b>PUERTO DESTINO</b>	Buenaventura-Colombia
<b>FLETE INTERNACIONAL</b>	2530 USD * Contenedor
<b>EMISIÓN DE B/L</b>	60 USD
<b>RECARGOS EN DESTINO</b>	350 USD
<b>NAVIERAS</b>	APL-MSC-MAERKS
<b>FRECUENCIA</b>	SEMANAL
<b>TIEMPO DE TRANSITO</b>	25 DÍAS
<b>EXONERACIÓN DEPOSITO</b>	SI
<b>DÍAS LIBRES</b>	20
<b>VALOR DÍA DE DEMORAS</b>	90 USD *DÍA
<b>EXONERADO DROP OFF</b>	SI

*Tabla 1 : COLTRANS S.A.S Opción No 1*

<b>PUERTO ORIGEN</b>	<b>Shanghái -China</b>
<b>PUERTO DESTINO</b>	Buenaventura-Colombia
<b>FLETE INTERNACIONAL</b>	2600 USD * Contenedor
<b>EMISIÓN DE B/L</b>	50 USD
<b>RECARGOS EN DESTINO</b>	400 USD
<b>NAVIERAS</b>	MAERKS
<b>FRECUENCIA</b>	SEMANAL
<b>TIEMPO DE TRANSITO</b>	30 DÍAS
<b>EXONERACIÓN</b>	SI
<b>DEPOSITO</b>	
<b>DIAS LIBRES</b>	15
<b>VALOR DIA DE DEMORAS</b>	100 USD * DIA
<b>EXONERADO DROP OFF</b>	NO

*Tabla 2: TRANSBORDER S.A.S.OPCIÓN No 2*

Los Agentes de carga deben realizar alianzas estratégicas con las diferentes navieras con el objetivo de ofrecer más opciones de cargue y salida de la mercancía desde origen, buscando un nivel de tarifas favorables para los importadores con el fin de fidelizarlo a través del tiempo, adicional a esto el Agente Carga internacional debe buscar los beneficios a ofrecer a su cliente el importador en destino para el manejo de la carga, dichos beneficios son: exoneración de depósito, lo cual le permite al importador no cancelar ningún valor por el manejo y préstamo del contenedor, días libres para el manejo de la carga que a su vez le permitirán al importador tener más tiempo para devolver el contenedor vacío y poder realizar todos sus trámites de nacionalización, exoneración de drop off esto indica que el importador puede devolver el contenedor vacío en la ciudad donde se descargó la mercancía sin necesidad de devolverlo directamente al puerto ahorrando así al importador el pago de la devolución de la unidad vacía al transportador lo cual es un cobro a parte de la tarifa de flete terrestre nacional. Por ultimo si el importador no entrega el contenedor vacío dentro de los días libres ofrecidos deberá cancelar un valor diario por demora de dicha entrega, este valor el agente de carga lo negocia con la naviera para que la tarifa sea favorable

para el importador, la tarifa normal supera los 100 USD diarios, por tal razón es muy importante que el agente de Carga le ayude al importador a negociar esta tarifa de demora en caso de que se requiera, pues con la cantidad de días libres que el importador tiene son los suficientes para retornar los contenedores sin generar pago de demoras. De acuerdo a lo anterior los ejemplos citados indican los tiempos y los beneficios que se pueden ofrecer al importador al momento de tomar el servicio con cualquier Agente de Carga Internacional.

Analizando las ofertas presentadas podemos determinar que los servicios ofrecidos por las dos opciones seleccionadas son los mismos, la diferencia está en los beneficios que ofrece cada agente de carga, determinado por las variaciones de tarifas que ofrecen. Como se ha mencionado, un importador busca minimizar los costos de transporte para tener una rentabilidad favorable al momento de costear su producto para la venta en el país.

La primera opción analizada ofrecida por el agente de carga COLTRANS S.A.S nos ofrece una tarifa de flete internacional mejor por un diferencia de 80 USD frente a la tarifa ofrecida por el Agente de Carga TRANSBORDER S.A.S, los recargos locales como son emisión de B/L, y gastos en destino presenta un variación para las dos cotizaciones, sin embargo es importante resaltar que COLTRANS ofrece el servicio de este trayecto con tres navieras dando así al cliente más opciones de salida, mientras que el agente TRANSBORDER, Solamente ofrece el servicio con una sola naviera; los beneficios que se ofrecen al importador una vez realice su proceso de nacionalización para las dos opciones son los mismos con una diferencia de valores, por ejemplo COLTRANS le ofrece al importador 20 días libres para la devolución del contenedor, mientras que TRANSBORDER solamente ofrece 15 días libres, la tarifa que se debe cancelar por demora de contenedor es más económica para la primera opción frente al valor de demora ofertado por la segunda opción.

Según esto se puede concluir que los servicios ofrecidos por los agentes de carga internacional para sus importadores son los mismos, donde su principal factor de diferencia está dado por el valor de tarifas y condiciones especiales ofrecidas, lo cual hace que el importador elija la opción que más beneficios y economía le genera para minimizar los gastos de importación para sus productos.



## 8. CONCLUSIONES

Después de analizar la información encontrada para dar respuesta a este ensayo de reflexión podemos deducir lo siguiente:

El nivel de servicio que ofrecen los diferentes agentes de carga internacional está estructurado por los diferentes beneficios que ofrecen a los importadores, lo cual les permite ganarse la confianza y fidelización de todos aquellos que requieren trasladar mercancías en esta ruta y consolidar una red de clientes activos que les permita dinamizar y acrecentar sus servicios.

Las buenas tarifas que ofrecen los agentes de carga, permiten que los importadores colombianos puedan costear mejor sus productos, y así logren ser competitivos en el mercado una vez los comercialicen, entendiendo que todos los costos de importación afectan el costo final del producto y su utilidad, por tal razón los importadores buscan tarifas económicas y competitivas para el desarrollo de sus procesos.

Los agentes de carga internacional deben realizar alianzas estratégicas con navieras, proveedores y colaboradores que les brinde un alto nivel competitivo y de servicio para ofrecer hacia sus clientes (importadores), lo cual permite mantenerlos a través del tiempo.

El manejo de paquetes de servicios ofrecidos por los agentes de carga internacional, deben ser innovados constantemente, brindando así nuevos beneficios al importador obtenidos a través de las diferentes negociaciones con los aliados estratégicos involucrados en las operaciones de comercio internacional, de acuerdo a la nueva regulación aduanera colombiana (decreto 390 del 2016), la responsabilidad de los agentes de carga está muy monitoreada por la aduana colombiana con el objetivo de no ingresar contrabando al país.

Estudiando la estructura que poseen los niveles de servicios de los agentes de carga y los beneficios que ofrecen a los importadores colombianos para realizar los procesos de importación de China a Colombia, se puede analizar que el nivel de servicio forma parte fundamental en los procesos requeridos por cualquier compañía; los agentes de carga son aquellos que buscan día a día no solo conseguir beneficios para el importador, si no también se basan en aplicar ideas innovadoras con el fin de cumplir las metas de ventas y consolidación de carga, para mejorar el nivel de servicio ofrecido, generando una mejor imagen ante el cliente y aumentando su nivel de competencia en el mercado de las importaciones.

Para dar respuesta a la primera pregunta que busca cuales son las variables que intervienen en el nivel de servicio se deduce en primera instancia, que el servicio no nace se hace, es decir, los niveles de servicio se desarrollan a sí mismos con las acciones y actitudes que el personal calificado tome frente al cliente, en el caso de los agentes de carga asiáticos, son los más importantes en la cadena logística de un proceso de importación y como tal su servicio debe ser excelente para que la coordinación del cargue de la mercancía desde China este correcto de acuerdo a las instrucciones de salida y reserva que decida tomar el importador, sin embargo haciendo énfasis de los agentes de carga en China el nivel de servicio surge desde que se realiza un SLA (Acuerdo de nivel de Servicio), el cual busca gestionar la calidad de los servicios ofrecidos por el agente de carga, dichos SLA se evalúan a través de Herramientas informáticas que permitirán analizar la comunicación efectiva entre el customer Service y el importador lo cual permitirá que la coordinación del despacho se realice de forma impecable, a través de los SLA también se evalúan los indicadores de desempeño por parte del agente lo cual les permitirá reestructurar el servicio en donde se encuentren fallas, por último los SLA permitirán a los Agentes de Carga evaluar las opiniones que tienen los importadores frente al servicio ofrecido, otro aspecto importante es que pueden evaluar su desempeño como empresa permitiéndole así generar cambios que innoven el servicio y generen la fidelización del cliente.

La competencia de agentes de carga internacional en Colombia es bastante alta frente a la cantidad y volumen de carga importada que maneja nuestro país, por esta razón es que existen varios agentes de carga internacional en el mercado, generando preocupación a los clientes puesto que se debe hacer una excelente verificación y análisis de los servicios que cada uno otorga para el manejo de las cargas.

Es importante que cada agente de carga internacional posicione sus servicios en el mercado para que sean reconocidos por la cantidad de clientes y operaciones que manejan, exponiendo día a día la ventaja competitiva que ofrecen a sus clientes, basado en los siguientes parámetros:

- El servicio que ofrecen no puede ser único, porque el servicio de operación es el mismo, la ventaja competitiva para los agentes de carga se basa en buscar de manera innovadora que los servicios brindados sean únicos para los importadores, generando así la fidelización de los clientes al ser los únicos que ofrezcan un valor agregado al servicio.

- Adicional a lo anterior el nivel de servicio que ofrecen los agentes de carga debe mantenerse en todas las operaciones, permitiendo que su servicio sea objeto de comentarios positivos por parte de los clientes que reciban este servicio, permitiendo atraer más clientes y operaciones del tal modo que se genere un valor agregado la empresa.

La ventaja competitiva que ofrecen los agentes de carga internacional a los importadores , es un beneficio compartido para las partes ya que el importador ayuda al crecimiento y desarrollo de los servicios ofrecidos por el agente y a su vez el agente de carga motiva a que el importador realice más operaciones.

Como indica los parámetros de la nueva legislación aduanera el decreto de 390 de 2016, la responsabilidad de los actores de comercio internacional será más controlada con el fin de que en Colombia no aumente el contrabando de mercancía, razón por la cual los agentes de carga deben trabajar bastante y cumplir con las nuevas disposiciones de la norma para que puedan operar sin ningún problema o contratiempo; teniendo en cuenta que este factor influye mucho a la hora de seleccionar un servicio, la empresa debe cumplir con los parámetros establecidos por la ley, certificaciones de calidad y excelentes alianzas estratégicas que permiten dar confianza al importador colombiano para que tome la decisión de adquirir el servicio.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Agustin Montori Diez, C. e. (2015). *Manual del transporte marítimo*. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=9v9EDQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Baena, J. (2002). *TRANSPORTE INTERNACIONAL*. Barcelona: Logis.Book. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=kT9qmN8D7REC&pg=PA42&dq=transporte+maritimo+internacional&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=transporte%20maritimo%20internacional&f=false](https://books.google.com.co/books?id=kT9qmN8D7REC&pg=PA42&dq=transporte+maritimo+internacional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=transporte%20maritimo%20internacional&f=false)
- Benito-Fernandez, T. (2017). *Transporte Internacional*. Bloomington: Palibrio. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=MYxsDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=MYxsDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Charles W Lamb, J. F. (2011). *Marketing*. Cengage Learning Editores. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=oRzPgXDrNXcC&dq=ventaja+competitiva+en+empresas+de+servicio&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=oRzPgXDrNXcC&dq=ventaja+competitiva+en+empresas+de+servicio&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Commerce, O. o. (2010). *Mejora continua del servicio*. The Stationery Office. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=iE18KIYsas4C&pg=PA200&dq=mejora+continua+del+servicio+sla&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwig8ceOvuLTAhWBNSYKHauyCYAQ6AEIJTAA#v=onepage&q=mejora%20continua%20del%20servicio%20sla&f=false>
- Competitividad: el motor del crecimiento: progreso economico y social en America Latina*. (2001). Washintong: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=GGYIY8GBmNkC&pg=PA173&dq=puertos+mar%C3%ADtimos+de+asia&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=puertos%20mar%C3%ADtimos%20de%20asia&f=false](https://books.google.com.co/books?id=GGYIY8GBmNkC&pg=PA173&dq=puertos+mar%C3%ADtimos+de+asia&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=puertos%20mar%C3%ADtimos%20de%20asia&f=false)
- Dessler, G. (2001). *Administracion de Personal*. Mexico . Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=00dKezzNE-AC&pg=PA21&dq=ventaja+competitiva+en+empresas+de+servicio&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=ventaja%20competitiva%20en%20empresas%20de%20servicio&f=false](https://books.google.com.co/books?id=00dKezzNE-AC&pg=PA21&dq=ventaja+competitiva+en+empresas+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ventaja%20competitiva%20en%20empresas%20de%20servicio&f=false)
- Dr. Ángel Licon Michel, D. M. (2015). *Puertos en el Noreste y Sureste Asiático: China, Japón, Corea del Sur, Filipinas, Indonesia, Malasia, Tailandia y República Socialista de Vietnam*. Marisela Gonzalez Roman Oficina de publicaciones. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=pxX9CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=puertos+mar%C3%ADtimos+de+asia&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=puertos%20mar%C3%ADtimos%20de%20asia&f=false](https://books.google.com.co/books?id=pxX9CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=puertos+mar%C3%ADtimos+de+asia&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=puertos%20mar%C3%ADtimos%20de%20asia&f=false)
- EDWPUE. (2016). *Los puertos jalonan la economía de nuestro país*. Obtenido de <http://search.proquest.com.ezproxy.umng.edu.co:2048/central/docview/1798952708/abstract/81B81BAD4A5B47B7PQ/1?accountid=30799>
- Escobar, J. V. (2005). REVISTA e – Mercatoria. *EL AGENTE DE CARGA*. Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3625802.pdf>

- Estrategias del Servicio. (2010). Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=8gy33Wgk1EMC&pg=PA147&dq=nivel+de+servicio&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=nivel%20de%20servicio&f=false](https://books.google.com.co/books?id=8gy33Wgk1EMC&pg=PA147&dq=nivel+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=nivel%20de%20servicio&f=false)
- FARIAS, R. Z. (2016). *Estadísticas de Carga de las Importaciones y Exportaciones en Colombia*. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Obtenido de [http://www.dian.gov.co/descargas/cifrasygestion/EEconomicos/Productos\\_y\\_Servicios/EstadisticasCarga/2016/Estadisticas\\_Carga\\_Importaciones\\_y\\_Exportaciones\\_Colombia\\_Enero\\_Junio\\_2015\\_2016.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/cifrasygestion/EEconomicos/Productos_y_Servicios/EstadisticasCarga/2016/Estadisticas_Carga_Importaciones_y_Exportaciones_Colombia_Enero_Junio_2015_2016.pdf)
- Generalidades de China y vías de acceso. (2008). *Portafolio*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/generalidades-china-vias-acceso-203528>
- Iria Caballero Miguez, C. P. (2006). *COMERCIO INTERNACIONAL. UNA VISION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS OPERATIVOS DEL COMERCIO EXTERIOR*. IdeasPropias. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=FOuCPJbACCYC&printsec=frontcover&dq=comercio+internacional&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=comercio%20internacional&f=false](https://books.google.com.co/books?id=FOuCPJbACCYC&printsec=frontcover&dq=comercio+internacional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=comercio%20internacional&f=false)
- La calidad en el servicio al cliente*. (2008). Editorial Vértice,. Obtenido de [https://books.google.com.co/books/about/La\\_calidad\\_en\\_el\\_servicio\\_al\\_cliente.html?id=M5yGtQ5m4yAC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.co/books/about/La_calidad_en_el_servicio_al_cliente.html?id=M5yGtQ5m4yAC&redir_esc=y)
- LAS 6 NAVIERAS 'DUEÑAS DEL MAR'. (2013). *Expansion en alianza con CNN*. Obtenido de <http://expansion.mx/especiales/2013/05/20/3-cma-cgm>
- Liaño, A. I.-I. (2004). *Inglés -marítimo*. NETBIBLO, SL A. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=hmQXrTKI8ZoC&pg=PA10&dq=DEFINE:PUERTO+MARITIMO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiunNWCs6DTAhXD7CYKHbrzBmEQ6AEIGjAA#v=onepage&q=DEFINE%3APUERTO%20MARITIMO&f=false>
- Los efectos de la quiebra de Hanjing Shipping. (2016). *La prensa/Economía*. Obtenido de [http://www.prensa.com/economia/efectos-quiebra-Hanjin-Shipping\\_0\\_4568543145.html](http://www.prensa.com/economia/efectos-quiebra-Hanjin-Shipping_0_4568543145.html)
- M, J. (2014). *Gestión financiera del comercio internacional*. Barcelona.
- Mora, R. D. (2005). *Diccionario de logística y negocios internacionales*. ECOE Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=tqGv3hoaFBYC&hl=es&lr=&num=20>
- Nations, U. (2006). *Informe sobre el Comercio y el Desarrollo 2005*. United Nations Publications, 2006. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=UVW-tQCnfv4C&dq=puertos+maritimos+de+asia&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=UVW-tQCnfv4C&dq=puertos+maritimos+de+asia&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Ochoa, J. F. (2016). *Transporte Internacional de Mercancías*. España: Ediciones Parainfo, SA. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=gzCIDAAQBAJ&pg=PA146&dq=puertos+de+qingdao&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=puertos%20de%20qingdao&f=false](https://books.google.com.co/books?id=gzCIDAAQBAJ&pg=PA146&dq=puertos+de+qingdao&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=puertos%20de%20qingdao&f=false)
- Paris, C. (2016). La fusión de las dos mayores navieras de China presagia una ola de consolidación. (D. J. Inc, Ed.) *The Wall Street Journal Americas; New York*. Obtenido de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=http://search.proquest.com.ezproxy.umng.edu.co:2048/docview/1766896206?accountid=30799>

- Patuel, E. (03 de 04 de 2015). El tráfico marítimo, clave en comercio exterior. Obtenido de <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=http://search.proquest.com.ezproxy.umng.edu.co:2048/docview/1669510582?accountid=30799>
- René Villarreal, R. V. (2006). *El secreto de China*. Herberto Ruz. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=1W6N4nXH7IQC&dq=PUERTOS+DE+CHINA&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=1W6N4nXH7IQC&dq=PUERTOS+DE+CHINA&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Ricard Marí Sagarra, J. M. (2003). *El transporte de contenedores Terminales, Operatividad y Casuística*. Barcelona: Ediciones UPC. Obtenido de [https://books.google.es/books/about/El\\_transporte\\_de\\_contenedores.html?id=W5vyn3b8ISoC](https://books.google.es/books/about/El_transporte_de_contenedores.html?id=W5vyn3b8ISoC)
- SANTOS, D. D. (1997). La ventaja competitiva. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=MQYxXLY00hUC&printsec=frontcover&dq=ventaja+competitiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgvoP0rcbTAhXCMYyYKHWdfAawQ6AEIzAA#v=onepage&q=ventaja%20competitiva&f=false>
- Soler, D. (2014). *Guía práctica de las reglas Incoterms 2010: Derechos y obligaciones sobre las mercancías en el comercio internacional*. MARGE BOOKS. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=BemRDQAAQBAJ&dq=incoterms&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=BemRDQAAQBAJ&dq=incoterms&hl=es&source=gbs_navlinks_s)