



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:

**INGENIERIA PORTUARIA Y ADUANERA MENCION
ADMINISTRACION PORTUARIA**

TEMA:

**“PROPUESTA PARA MONITOREO DE CONTENEDORES FCL
AL FREIGHT FORWARDER CGLOGISTICS S.A. UTILIZANDO
PLATAFORMA SMS MOVISTAR.”**

AUTORES:

**FREDDY EDUARDO TAPIA SOLIS – WILMER FERNANDO MANZO
QUIZHPE**

SEPTIEMBRE - 2015

GUAYAQUIL - ECUADOR

FRASE

“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una
oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”

Abert Einstein

DEDICATORIA

- Yo, Wilmer Fernando Manzo Quizhpe quiero dedicarle este presente trabajo a Dios y a mis Padres por el esfuerzo realizado para llegar a formarme como profesional y persona inculcandome siempre valores y pincipios como la perseverancia, honradez y respeto hacia la sociedad, para de esta manera enfrentarme a las adversiadades que nos da la vida y asi poder alcanzar mis metas y objetivos propuestos.

DEDICATORIA

- Yo, Freddy Eduardo Tapia Solís quiero dedicarle este trabajo a las personas que siempre estuvieron brindandome su apoyo incondicional que son mis Padres , hermanos que han puesto todo de ellos Para que ahora yo logre un nuevo éxito en mi vida profesional , lo cual solo es un escalon de los muchos que me queda por subir en este camino que se llama vida.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a la sabiduría otorgada por Nuestro Padre Celestial a nuestros profesores y compañeros de la universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, que con su aporte del día a día han fortalecido nuestros conocimientos en las aulas de clase para así podernos desarrollar Como profesionales en nuestra área ante la República del Ecuador.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de esta propuesta de trabajo de investigación, con resultados,
Conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente al autor.

Wilmer Fernando Manzo Quizhpe
C.I. 1203902679

Freddy Eduardo Tapia Solís
C.I. 0927155143

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

RESUMEN

El Sr. Freddy Tapia y el Sr. Fernando Manzo del Departamento de Customer Services&pricing de CGL han analizado que existe mucha insatisfacción en los clientes de la compañía debido a que no han sido notificados a tiempo de los retrasos eventuales ocasionados en la trayectoria de su embarque.

Nuestro objetivo es identificar las formas más factibles para informar los problemas logísticos que nacen en las eventualidades del comercio exterior, al momento de trasladar mercancía de un origen a destino.

Para lograr que nuestros clientes se mantengan informados de la trayectoria de su carga, hemos propuesto una alternativa de seguridad de rastreo a sus embarques para solucionar los inconvenientes al momento de conocer donde se encuentra su carga o contenedor bajo la supervisión de nuestro nuevo servicio de monitoreo de contenedores el cual informara la ubicación de la carga via SMS , esto se realizara mediante la información de la base de datos de los clientes que otorga Cglogistics a la compañía telefonica movistar para el envío de estatus de las cargas.

Como resultado CGLogistics brindara la información mas eficaz y exacta de donde se encuentra su mercancía ofreciendo así un mejor informe de estatus a sus clientes para que de esta manera ellos puedan realizar su planificación de entrega de la mercancía.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

ABSTRACT

Mr. Freddy Tapia and Mr. Fernando Manzo from the Department of Customer Services and CGL prices have analyzed that there is a lot of unhealthiness in the company's customers for a time has not been reported of the occasional delays caused in the tray Your shipment.

Our objective is to identify the most feasible ways to inform the logistical problems that arise in the eventualities of foreign trade, when transferring the merchandise from origin to destination.

In order to keep our customers informed of the cargo tray, we have proposed a safe alternative to trace your shipments to solve the inconvenience when you know where your cargo or container is under the supervision of our new service. Container monitoring which will inform the location of the cargo via SMS, is done through the information of the database of customers who grant Cglogistics to the mobile phone company to send the status of the cargo.

As a result CGLogistics provide the most effective and accurate information of where your merchandise is, thus offering a mere report of your customers so that they can carry out their planning of delivery of the merchandise.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

INDICE

FRASE	II
DEDICATORIA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE	IX
INDICE DE FIGURAS	XVI
INTRODUCCION	XVII
CAPITULO I	XVIII
1. MARCO TEORICO CONCEPTUAL – FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACION.....	XVIII
1.1 Situación problemática.....	XVIII
1.2 Planteamiento del problema a resolver.....	XVIII
1.3 Caracterización sistemática.....	XIX
1.4 Sistema de objetivos y preguntas de investigación.....	XIX
1.4.1 Objetivo general.....	XIX
1.4.2 Objetivos específicos.....	XIX
1.5 Justificación y viabilidad.....	XX
1.6 Limitación y alcance.....	XXI
1.7 Fundamentación teórica.....	XXII
1.7.1 Aplicación de las TIC en comercio internacional.....	XXII
1.7.2 Importancia de las TIC en el comercio exterior.....	XXIII
1.7.3 Teoría del Comercio internacional.....	XXIII

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

1.7.4 Fundamentos de la teoría básica del comercio internacional.....	XXIII
1.7.2 Qué debe cuidarse en la atención al cliente en el comercio internacional.	XXIV
1.7.3 En qué se diferencia la atención al cliente internacional de la local.	XXV
1.7.4 Las claves de la atención al cliente internacional.....	XXV
1.7.5 TEORIA SOBRE SERVICIO AL CLIENTE.....	XXVI
1.7.6 CONCEPTO DE SERVICIO AL CLIENTE.....	XXVII
1.7.7 CUALES SERVICIOS SE PUEDEN OFRECER.	XXVII
1.7.8 PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE EN CGLOGISTICS.....	XXVII
MANUAL CUSTOMER SERVICE CGLOGISTICS 2015.....	XXVII
1.7.9 Incoterms	XXXI
1.7.10 Transbordo.....	XXXIII
1.7.11 Plataforma.....	XXXIII
CAPITULO II	XXXVI
2. ASPECTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	XXXVI
2.1 Variables	XXXVII
2.2 Tipo de investigación.....	XXXVII
2.3 Tamaño de la población y muestra.	XXXIX
2.4 Metodología de recolección de datos.....	XL
Tabla 5 Frecuencia relativa de las variables, con la media, mediana, moda y suma	XL
Tabla 6 Frecuencia relativa de las variables, con la media, mediana, moda y suma	XLI
Tabla 7 Frecuencia relativa de la variable del tipo de sexo de los encuestados.	XLII
Figura 2 Barras de la variable del tipo de sexo a los encuestados.....	XLIII

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Figura 3 Barras de la variable de cuánto tiempo llevan utilizando los servicios de CGLogistics	XLIV
Figura 4 Barras de la variable de como llego a conocer CGLogistics.	XLV
Figura 5 Barras de la variable de cómo calificaría el servicio ofrecido por CGLogistics	XLVI
Tabla11 Frecuencia relativa de la variable de cuál es el medio de transporte que usted más utiliza en CGLogistics	XLVII
Figura 6 de la variable de cuál es el medio de transporte que usted mas utiliza	XLVIII
Figura 7 de la variable de con qué frecuencia reciben noticias de su mercancía en su traslado.....	XLIX
Figura 8 de la variable de ver necesario mejorar el servicio de CGLogistics	LI
Figura9 De la variable estaría de acuerdo en que se implemente un servicio adicional por medio de mensaje de texto dando la ubicación actual de su mercadería.	LIII
Figura10 de la variable de la frecuencia en que le gustaría que lleguen los mensajes de texto sobre la ubicación de su mercancía.	LIV
Figura11 de la variable de si estaría dispuesto a recomendar los servicios de CGL a otros clientes.	LV
2.5 Encuestas al Personal de CGL.....	LVII
CAPITULO III	LX
3. LA PROPUESTA	LX
3.1 Misión.....	LXI
3.2 Visión	LXII
3.3 Valores corporativos.....	LXII
3.4 Cultura empresarial ecuatoriana	LXIII
3.5 Como aporta mi proyecto a la cultura ecuatoriana.....	LXIII

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

3.6	Análisis FODA.....	LXIV
Tabla 17	Análisis FODA.....	LXIV
3.7	Análisis PEST.....	LXV
	Político.	LXV
	Económico.	LXV
	Socio-culturales.....	LXV
	Tecnología.	LXVI
3.8	Análisis de las 5 fuerza de Porter.....	LXVI
Figura12	Análisis de las 5 fuerzas de Porter.....	LXVIII
3.9	Diagrama de Gantt.....	LXIX
Tabla 18	Diagrama de Gantt.....	LXX
3.10	Estrategias para la implementación del servicio de tracking usando plataforma SMS Movistar.....	LXXII
	Estrategias de integración.....	LXXII
3.11	Descripción de la propuesta.....	LXXII
3.12	Estrategias Logística.....	LXXIV
3.13	Estudio Financiero.....	LXXV
Tabla 19	Precios del convenio con movistar.....	LXXV
Tabla 20	Costos del servicio.	LXXVI
4.	CONCLUSIONES.....	LXXIX
5.	RECOMENDACIONES.....	LXXIX
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	LXXXI
7.	ANEXOS.....	LXXXIII

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

INDICE DE TABLAS

Figura 1 Población y muestra en el sample.....	46
2.4 Resultados del procesamiento.	47
Tabla 5 Frecuencia relativa de las variables, con la media, mediana, moda y suma	47
Tabla 6 Frecuencia relativa de las variables, con la media, mediana, moda y suma	48
Tabla 7 Frecuencia relativa de la variable del tipo de sexo de los encuestados. ..	49
Figura 2 Barras de la variable del tipo de sexo a los encuestados.....	50
Tabla 8 Frecuencia relativa de la variable de cuánto tiempo llevan utilizando los servicios de CGLogistics.	51
Figura 3 Barras de la variable de cuánto tiempo llevan utilizando los servicios de CGLogistics.....	52
Tabla 9 Frecuencia relativa de la variable de como llego a conocer CGLogistics. 53	
Figura 4 Barras de la variable de como llego a conocer CGLogistics.	54
Tabla 10 Frecuencia relativa de la variable de cómo calificaría el servicio ofrecido por CGLogistics.....	55
Figura 5 Barras de la variable de cómo calificaría el servicio ofrecido por CGLogistics.....	56

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Tabla11 Frecuencia relativa de la variable de cuál es el medio de transporte que usted más utiliza en CGLogistics	57
Figura 6 de la variable de cuál es el medio de transporte que usted mas utiliza...	58
Tabla12 Frecuencia relativa de la variable de con qué frecuencia reciben noticias de su mercancía en su traslado	59
Figura 7 de la variable de con qué frecuencia reciben noticias de su mercancía en su traslado.....	60
Tabla13 Frecuencia relativa de la variable de ver necesario mejorar el servicio de CGLogistics	61
Figura 8 de la variable de ver necesario mejorar el servicio de CGLogistics	62
Tabla14 Frecuencia relativa de la variable de estaría de acuerdo en que se implemente un servicio adicional por medio de mensaje de texto dando la ubicación actual de su mercadería.....	63
Figura9 De la variable estaría de acuerdo en que se implemente un servicio adicional por medio de mensaje de texto dando la ubicación actual de su mercadería.	64
Tabla15 Frecuencia relativa de la variable de con qué frecuencia le gustaría que le lleguen los mensajes de texto sobre la ubicación de la mercadería.....	65
Figura10 de la variable de la frecuencia en que le gustaría que lleguen los mensajes de texto sobre la ubicación de su mercancía.	66
Tabla16 Frecuencia relativa de la variable de con esta mejora en CGLogistics usted estaría dispuesto a recomendar nuestro servicio a otros clientes.	67
Figura11 de la variable de si estaría dispuesto a recomendar los servicios de CGL a otros clientes.	68
Tabla 17 Análisis FODA	73
Figura12 Análisis de las 5 fuerzas de Porter.....	77
Tabla 18 Diagrama de Gantt	79

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Tabla 19 Precios del convenio con movistar.	84
Tabla 20 Costos del servicio.	85

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Población y muestra en el sample	43
Figura 2 Barras de la variable del tipo de sexo de los encuestados	47
Figura 3 Barras de la variable de cuanto tiempo llevan utilizando los servicios de CGLogistics.	49
Figura 4 Barras de la variable de como llego conocer CGLogistics.	51
Figura 5 Barras de la variable de como calificara el servicio ofrecido por CGLogistics	53
Figura 6 Barras de la variable por cual medio de transporte usted más utiliza en CGLogistics	55
Figura 7 Barras de la variable con qué frecuencia recibe noticias de su mercancía en su traslado.	57
Figura 8 Barras de la variable, ve necesario mejorar el servicio de CGLogistics	59
Figura 9 Barras de la variable de estaría de acuerdo en que se implemente un servicio adicional por mensaje de texto dándole la ubicación actual de su mercancía	61
Figura 10 Barras de la variable en que frecuencia le gustaría que le lleguen los SMS de la ubicación de su mercancía	63
Figura 11 Barras de la variable usted estaría dispuesto a recomendar a CGLogistics con otros cliente por el servicio nuevo a implementar.	65
Figura 12 Análisis de Porter	74
Tabla 13 Formato SMS	79

INTRODUCCION

En el mercado de Freight Forwarders existe una variedad de empresas en el Ecuador, que ofrecen servicios de transporte internacional para sus cargas FCL¹ (Full container load), pero sus servicios se ven afectados ya que los tiempos de transito varían en los diferentes puertos de trasbordo, lo cual entorpece la programación logística al momento de la nacionalización.

CGLogistics² una empresa ecuatoriana dedicada al comercio exterior con una cartera de clientes que en su mayoría trabaja en su modalidad FCL por la cual la propuesta básicamente consiste en darle un plus al transporte internacional, ya que como podrán notar la empresa es netamente de servicios, es por eso para obtener ventajas competitivas en este mercado tan reñido como lo es el comercio exterior necesitamos ser lo más profesionales al momento de presentarnos como una opción de mejora a nuestros clientes que en este caso son los importadores y exportadores.

Y para esto nuestra propuesta de mejoramiento a CGL consiste en una plataforma vía sms que mantendrá informado a los clientes del trayecto de su mercancía conforme la travesía del buque pase por los diferentes puertos base, lo cual será de mucha utilidad para manejar los tiempos de logística local .

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO CONCEPTUAL - FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACION.

1.1 Situación problemática.

CGLogistics que en su mayoría ofrece servicios FCL (full container load) los cuales que en su movimiento anual representa en su 65% comparados con los embarques LCL³(less container load), mensualmente reciben molestias de su clientes por el retraso de su mercadería que son causados por diferente motivos entre ellos cogestionamiento en puertos, situaciones climáticas, inspecciones aleatorias por parte de la aduana de cualquier origen , restricción de espacio en buque, entre ellos provocan problemas logísticos locales y de tal manera afecta directamente a los clientes provocando pérdidas monetarias.

Siendo una necesidad utilizar esta plataforma telefónica a usar de Movistar vía SMS que tiene lograremos una mejor logística para los clientes (importadores o exportadores), innovando nuestro servicio ya que seríamos los pioneros en Ecuador en brindarlo.

1.2 Planteamiento del problema a resolver.

Nuestros clientes regulares en modalidad FCL se han quejado del servicio ofrecido por CGL ya que han generado malestares por falta de información y retrasos en tiempos de llegada al momento de otorgarnos un embarque, esto

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

ha ocurrido por trayectoria del embarque, roleos de carga sin notificación, por falta de información oportuna del departamento de servicio al cliente.

1.3 Caracterización sistemática.

Mediante este servicio precautelara la integridad del contenedor desde el origen de su recorrido, hasta su destino, Es una solución de seguridad y rastreo satelital para los contenedores FCL monitoreados a través de una plataforma SMS, que incluye la ubicación de las unidades en cualquier día y hora, Reportando de localización a tiempo real de la circulación de las unidades.

1.4 Sistema de objetivos y preguntas de investigación.

1.4.1 Objetivo general.

Medir la aceptación de este nuevo a servicio que se desea implementar para mejorar el servicio al cliente de la empresa.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Obtener la satisfacción de nuestros clientes con el nuevo servicio prestado.
- Mantener la fidelidad con mejoramiento del servicio.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

- Especificar las circunstancias que llevan al éxito el proceso de control de carga en lo que se refiere tiempos de tránsito.

1.5 Justificación y viabilidad.

En nuestro país existe una gran gama de agencias de carga encargadas del traslado de mercancías entre distintos puertos del mundo, el sector del comercio internacional hoy en día es un negocio que necesita de valores adicionales para mantener a sus clientes estables y contentos. En la actualidad las tarifas del traslado de mercancías hacia nuestro país no son tan atractivas por las implementaciones de las salvaguardias que es una modalidad de restricción al comercio internacional a presencia de un daño determinado en la economía del país. El servicio de las empresas de cargas cada vez es más exigente y más caracterizador al momento de cerrar una venta de transporte internacional de mercancías. CGL necesita de una forma agresiva e innovadora al momento de ofrecer el servicio a sus clientes es por eso que hemos propuesto una forma distinta de otorgar información de sus embarques a nuestros clientes teniendo en cuenta, dando una conclusión, que ayudará a CGL no cometer los errores de empresas colegas en retraso de información en conocer el movimiento de su carga y en otorgar una información más exacta.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

1.6 Limitación y alcance.

Mediante el estudio nos encontraremos con diferentes limitaciones como no poder enviar fotos mediante la plataforma SMS de Movistar a los clientes, adicional nosotros no desarrollaríamos la plataforma ya que es una propuesta a la empresa para mejorar el Servicio al cliente como valor agregado al servicio que ofrecen sin generar aún costos por aquello.

Nuestra propuesta no creamos dispositivos de rastreos ni se implanta ningún tipo de sello que se instale en los contenedores para su rastreo, el rastreo es proporcionado por la línea y nosotros retroalimentamos a la telefonía Movistar con la información de la línea naviera que son los que tienen la información de la travesía que realiza el contenedor esto ayudará a mejorar el servicio al cliente de CGLogistics S.A.

1.7 Fundamentación teórica.

1.7.1 Aplicación de las TIC en comercio internacional

Actualmente las TIC son de vital importancia para una sociedad que esta en constante evolución, estas nos permiten facilitar, y aportan rapidez en las diversas tareas diarias

En el comercio Internacional las TIC se han convertido en una herramienta para facilitar la competencia en los diferentes escenarios ya sea expo o importaciones a nivel mundial , logrando asi un incremento en la productividad de las diferentes empresas que estén relacionadas en esa aérea. Esta herramienta impulsa el desarrollo de un país, por lo tanto incide en el crecimiento de diversos sectores de producción, como también influye en las oportunidades de negocios que se van creando.

La aplicación de ellas en el comercio internacional puede aumentar la competitividad exportadora de las empresas de los países al mejorar la infraestructura de servicios que lo sustentan. Son utilizadas como instrumento de negocios para innovar, producir , vender y reducir costos de operación y transacciones, esto es de gran importancia para toda empresa que busque ampliar su mercado.

El desarrollo acelerado del comercio internacional exige un acceso a servicios de facilitación, fiables y a costos razonables dada la alta competencia que hay entre las diversas empresas exportadoras en el mercado mundial. Las TIC son instrumentos fundamentales en este proceso.

1.7.2 Importancia de las TIC en el comercio exterior

Son herramientas muy importantes para el desarrollo y cumplimiento de objetivos ya que la tecnología está en constante evolución y esto genera nuevos métodos de generar negocios internacionales, haciendo que todas sus aéreas como el servicio al cliente en el comercio exterior suban un escalón más.

1.7.3 Teoría del Comercio internacional

El estudio del comercio exterior ha formado parte del cuerpo teórico de la economía. Aún y cuando el entorno económico , político y social en los que surgen los estudios de la corriente clásica es muy diferente a la realidad de nuestros días, el análisis del planteamiento clásico constituye el fundamento para la comprensión de la teoría y la lógica de los posteriores desarrollos de la teoría del comercio internacional.

Dada la respectiva, el objetivo de este trabajo es analizar los fundamentos de la teoría clásica del comercio internacional y definir como se establece el patrón de especialización de los países bajo la óptica de Adam Smith

1.7.4 Fundamentos de la teoría básica del comercio internacional

La ciencia económica estudia la realidad y los fenómenos económicos, aunque existen limitaciones en la predicción y experimentación. Los economistas usan teorías económicas y modelan por dos razones esenciales:

1. Para tener un mejor entendimiento de un problema económico particular.
2. Para pronosticar el efecto de cambios en variables, políticas y estrategias.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Desde tiempos de Adam Smith y David Ricardo, el estudio del comercio exterior ha formado parte del cuerpo teórico de la economía. La teoría clásica del comercio internacional se basa en la teoría del valor trabajo, la cual afirma que el trabajo es el único factor de la producción y que en una economía cerrada, los bienes se intercambian de acuerdo con las dotaciones relativas de trabajo que contienen

La teoría del comercio es resultado de la aplicación del paradigma clásico, basado en la división del trabajo y en la noción de productividad, en la determinación de tres cuestiones básicas:

- Las ganancias del comercio
- Los patrones del comercio
- Los términos de intercambio

1.7.2 Qué debe cuidarse en la atención al cliente en el comercio internacional.

En cualquier modalidad de atención al cliente, determinados factores son imprescindibles para que la valoración del usuario a final del proceso sea positiva.

Entre ellos se destaca:

- Educación: independiente de la nacionalidad del interlocutor, la educación le abrirá muchas puertas, mientras que la falta de ella se las puede cerrar.
- Profesionalidad: es necesario que quienes representen a su empresa en el departamento de atención al cliente conozcan el producto y sean capaces de resolver las dudas o problemas que los clientes puedan plantear en cualquier lugar del mundo.
- Plazos: de igual forma, también es decisivo que el cliente perciba que es importante para la empresa, que no se le están dando largas en vez de soluciones. Minimizar los plazos de resolución de problemas al teléfono pueden ser tan significativo como reducir los de entrega de producto.
- Promesas cumplidas: todos los miembros del departamento de atención al cliente deben comprometerse a no realizar promesas que no se puedan cumplir, ya que de lo contrario la imagen de su marca podría verse seriamente afectada.

1.7.3 En qué se diferencia la atención al cliente internacional de la local.

La principal diferencia es el tipo de cliente o usuario a que va dirigida. El objetivo de la atención al cliente internacional es prestar un servicio a un consumidor que vive en otro país, probablemente habla una lengua distinta y se ha creado unas expectativas en base a la imagen de marca que se ha dado allí.

Debe por tanto tener en cuenta que:

- El personal del servicio de atención al cliente internacional debe ser capaz de trabajar en el idioma del cliente, del que tendrá que demostrar poseer un amplio conocimiento para evitar malos entendidos. Frente a la atención al cliente local, que no requiere del uso de lenguajes distintos al de origen y por tanto no comporta ese riesgo.
- La imagen de su marca se relacionará con la imagen de su país y viceversa. Tanto para bien como para mal, la proyección de ambas está interrelacionada y así lo percibirán también a través de las consultas que reciban en el Departamento de Atención al Cliente, algo que no ocurre en la atención al cliente local.
- La atención al cliente internacional cubre un espectro mucho más amplio de coyunturas que la local, ya que los clientes o usuarios internacionales que requieren de este servicio pueden no contar con ninguna otra alternativa para reclamar sus derechos o plantear una consulta..

1.7.4 Las claves de la atención al cliente internacional.

- El objetivo de la atención al cliente internacional debe ser eliminar barreras y distancias, para posicionarse por delante de sus competidores locales. Eliminar los límites que suponen espacio y tiempo supone estar un paso más cerca de la excelencia en cuanto a la atención al cliente en esta modalidad. Para ello puede apoyarse en:

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

- La creación de aplicaciones informáticas específicas o el uso de algunas ya existentes: tales como el chat o Skype, que permitan un contacto directo con el cliente a coste cero para él.
- La divulgación de newsletters o el mantenerse actualizado en cuanto a Social Media, lo que da la opción a sus clientes de conocer qué ocupa a su empresa en el momento, cuáles son las últimas novedades o los mejores consejos para sacar el máximo partido de su producto o servicio, pudiendo servir también como punto de encuentro entre clientes y usted, una fuente de valor incalculable para continuar mejorando.
- Teléfonos o soporte online 24h: mucho mejor si, además de en el idioma original y en inglés, puede ofrecerse en la lengua del cliente. Importante que no existan límites horarios, en la medida de lo posible, para poder ofrecer un buen servicio a clientes procedentes de lugares con distintas franjas horarias.
- Red de distribuidores autorizados: esta estructura permitirá a sus clientes disponer de un lugar físico, complementario a todo el dispositivo virtual, donde poder dirigir sus consultas o incluso personarse si lo consideran necesario

1.7.5 TEORIA SOBRE SERVICIO AL CLIENTE.

Según (Atender y Orientar, 2010, pág. 25)“comenta que no solo la buena administración en una empresa es la clave del éxito .”

Podemos decir que no solo la administración de cómo debemos dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales son importantes, también lo es el servicio al cliente y como es que la competencia está creciendo y que está incrementando sus carteras de clientes; debido al buen servicio y atención que brinda; para determinar cuáles servicios son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas utilizaremos.

A través del estudio de mercado mejoramos nuestras posibilidades de éxitos aplicando básicamente los 4 elementos del mercadeo (producto, precio, promoción, Plaza). con un dpto. de exportación el cual pueda manejar la

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

logística de mejor manera y no depender de compradores puntuales que realizaron los embarques de manera ocasional.

1.7.6 CONCEPTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador llámese empresa comercial de producción o de servicios con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

1.7.7 CUALES SERVICIOS SE PUEDEN OFRECER.

Para determinarlo se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

1.7.8 PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE EN CGLOGISTICS

El departamento de Servicio al cliente de CGL cuenta con un manual de procesos que alinean en la atención a nuestros clientes dentro de la compañía.

A continuación detallamos el manual del proceso del servicio al cliente de la empresa aprobado por la Gerencia General el 18 de marzo del 2015, el cual continua vigente hasta la fecha.

MANUAL CUSTOMER SERVICE CGLOGISTICS 2015

1.- Instrucciones del ejecutivo de cuenta o vendedor hacia el customer service.

Las instrucciones primarias serán otorgadas por el ejecutivo de cuenta vía correo electrónico al 'Customer service asignado por la empresa; estará compuesto por:

Asunto instrucciones:

Freddy Eduardo Tapia Solís - Wilmer Fernando Manzo Quizhpe
Ingeniería en Puertos y Aduanas Mención Administración Aduanera

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

R/O # 129 IFS (SIGLAS O NOMBRE DEL AGENTE) JHV (SIGLAS EJECUTIVO)
SH: SGL USA CN: ADVMEDICAL

Cuerpo del email:

Cuadro de beneficios otorgados al cliente/ instrucciones debidamente detalladas.

Ej.: exoneración de garantía, entrega de docs en oficinas, etc. (En caso de ser el primer embarque; detallar en la red un cuadro con beneficios de cada uno de los clientes).

Información adjunta

Cotización enviada al cliente email de tarifa ofertada por el agente; (en caso de ser contrato local en el cuerpo del mail detallar los datos del agente) para que el customer pueda proceder a enviar instrucciones, proveer el historial de mail del cliente para que el 'Customer pueda proceder con él envió de status.

2) Instrucción de embarque

Una vez recibida la instrucción por parte del ejecutivo de cuenta el customer deberá de manera inmediata agradecer al cliente la asignación de carga y colocarse a las órdenes del cliente para cualquier duda y asistencia, realizando inca pie de los datos para contacto vía telefonica, skype, whats app, etc.

El customer procederá aperturar file en el cual constará el siguiente formulario

- Check list
- RO
- Cotizacion enviada al cliente
- tarifa de compra del agente
- DOCS ADICIONALES AL SEGUIR LA COORDINACION:
- MBL
- HBL

El MBI y el HBL serán adheridos una vez se cuente con ellos

Copia de mail que cuente con información relevante para el arribo la carga; cambio de tarifa por parte del agente, etc.

Routing Order

El Routing Order será emitido y enviado por parte del ejecutivo de la cuenta. El mismo tendrá que detallar la información completa y correcta para el buen manejo y coordinación de la carga.

El detalle del RO consistirá de la siguiente información:

Freddy Eduardo Tapia Solís - Wilmer Fernando Manzo Quizhpe
Ingeniería en Puertos y Aduanas Mención Administración Aduanera

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

- Datos del Agente con el cual se va a coordinar la carga- (agente en origen y co-loader de ser el caso).
- Datos del Proveedor
- Datos del Cnee
- Puerto de Origen
- Puerto destino
- Modalidad del Embarque
- Incoterms

La instrucción de embarque deberá ser enviada al agente el mismo día en que se recibe la confirmación de embarque, la prontitud dependerá del puerto de origen; Es decir, si es un puerto como Callao, Miami, Brasil, América en General deberán ser enviadas inmediatamente debidos que al tener un similar o el mismo uso horario tenga información y status de la carga lo más pronto posible y así informará al cliente.

En el caso de los países de orígenes con diferentes cambios de horario podrá ser revisado en el transcurso del día sin perjuicio de obviar enviar la instrucción dentro del mismo día.

Todas las instrucciones de embarque sin excepción alguna deberán ser enviadas a los agentes dentro del mismo día de aceptación de la carga.

Seguimiento de carga

Revisar el status de las cargas en coordinación con los files aperturados por vendedor y los check list emitidos a diario, para así estar al tanto de los avances de las coordinaciones y poder solicitar la información de status de carga a tiempo.

Realizar las presiones y recordatorios necesarios a los agentes con los cuales se coordinan las cargas a fin de obtener la información de manera oportuna.

Mantener informado al cliente de cada uno de los detalles y avances que otorga el agente en coordinación; excepciones y obligaciones.

No detallar programación de salida o fecha de embarque al cliente hasta que la mercadería no haya ingresado a las bodegas; Sin embargo se debe detallar el avance de la coordinación, es decir, el estimado de fecha de ingreso a bodega de acuerdo a la confirmación del shipper por medio de nuestro agente.

Informar de la fecha y programación de buque al cliente una vez tengamos confirmación de parte del agente en el cual la carga ya se encuentra en bodegas o recinto portuario y tengamos el booking confirmado para soportarlo.

Revisar la documentación HBL con el cliente hasta tener su aprobación.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Revisar el pre-alert con operaciones para proceder a dar el ok al agente.
Confirmar con el agente el zarpe de la nave con la carga a bordo y las instrucciones de emisión de documentos.

Enviar pre-alert final al departamento de operaciones con la siguiente información:

Flete a certificar (revisar cotización y que esta no haya sufrido cambio alguno por temas de coordinación) instrucciones de emisión de los documentos. Cuadro de Beneficios otorgados al cliente e instrucciones especiales debidamente detalladas
Realizar tracking de la carga con operaciones.

Informar periódicamente de la travesía de la carga de acuerdo a los tracking realizados permanentemente a los clientes; en el caso de Lejano Oriente se deberá tener contacto con el cliente actualizándole información permanentemente en el trayecto de su carga.

Arribo de la carga

Revisar con el vendedor la cotización inicialmente entregada en que no haya cambiado dichos valores, o actualizarla de acuerdo a los eventos que se presentaron en la coordinación.

Elaboración del Aviso de Llegada: 48 horas antes del arribo para puertos lejanos; 24 horas puertos cercanos; 1 hora hábil después del arribo para los embarques aéreos.

Entrega de documentación al ejecutivo de cuenta para elaboración de OT.

En caso de haber pasado 3 días del arribo, informar y/o notificar al cliente en caso de que el BL con visto bueno no haya sido tramitado.

OUTLOOK

Bandeja de entrada:

Es obligatorio tener al día bandeja de entrada con los correos prioritarios y de trabajo diario; debe permanecer revisada y los mails recibidos en archivo diario. No puede haber en la bandeja de entrada más de 30 correos al finalizar la jornada laboral.

Carpetas de Outlook:

Orden de Archivo: Todo el personal de Customer Service debe seguir y respetar un solo orden de archivo; como el detallado para el seguimiento de las cargas:

Carpeta general:

Todos los mails informativos referentes, cotizaciones, avisos, comunicados entre otros enviados por el ejecutivo de cta.

Freddy Eduardo Tapia Solís - Wilmer Fernando Manzo Quizhpe
Ingeniería en Puertos y Aduanas Mención Administración Aduanera

XXX

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Sub-carpeta

Todos los mails exclusivos y específicos al cliente que se detalla en la carpeta
Todos los mails de coordinación correspondiente al RO asignado por el vendedor para el cliente; coordinación agentes informativo status clientes, cruce con operaciones, etc.

Ejemplo:



Adicionales

Emitir flyer de cada tráfico promocionando las salidas.

Mantener los mismos actualizados todos los viernes y lunes al departamento comercial, se deben adjuntar los Consol Plan actualizados.

Mantener el registro y al día de cada uno de los cuadros de Consol Plan de los países a cargo en cada tráfico

Velar por el bienestar y satisfacción de los clientes en la entrega de cada carga.

1.7.9 Incoterms

Fueron creados en 1936 por la ICC (Cámara de comercio internacional), lo cual es un lenguaje internacional , para la comunicación entre negociantes.

Los incoterms son términos de negociación de tres letras cada uno que reflejan las normas, de aceptación voluntaria por las dos partes compradora y vendedora, acerca de las condiciones de entrega de las mercancías. Se

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

usan para aclarar los costes de las transacciones comerciales internacionales, delimitando las responsabilidades entre el comprador y el vendedor, y reflejan la práctica actual en el transporte internacional de mercancías. La mayoría de las transacciones internacionales se rigen de acuerdo con las obligaciones reflejadas en los incoterms, Además de las estipulaciones propias de cada incoterms, un contrato de compraventa internacional de mercancías puede admitir otras condiciones adicionales. Estos casos se deben establecer cuidadosamente porque los incoterms están redactados con gran armonía y recogen la práctica de infinitas experiencias comerciales internacionales.

Según (CGLogistics, 2014), “Existen cuatro casos, los términos CII, en que el vendedor asume el pago de los gastos de transporte (y el seguro, en su caso) hasta el destino, a pesar de que la transmisión de los riesgos es en origen; esto se debe a usos tradicionales del transporte marítimo que permiten la compraventa de las mercancías mientras el barco está navegando, ya que la carga cambia de propietario con el traspaso del conocimiento de embarque. Los incoterms se agrupan en cuatro categorías: E, F, C, D”.

Término en E: EXW la responsabilidad del comprador es ir a recoger la mercancía en fábrica y asumir los costos ocurrido en el país de origen de la carga.

Términos en F: FCA, FAS y FOB el proveedor se encarga de la entrega de la mercancía en las bodegas del agente otorgado por el comprador; esto es, una entrega indirecta sin pago del transporte principal.

Términos en C: CFR, CIF, CPT y CIP El vendedor contrata el transporte, pero sin asumir los costos de exportación de la carga del país de origen, es decir el comprador es quien asume estos cargos.

Términos en D: DAT, DAP y DDP El vendedor asume todos los gastos hasta la entrega de la carga, quiere decir que todos los cosas vienen prepagados, comprador se encarga de recibir la carga en sus bodegas.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

1.7.10 Transbordo

Según (Aduana del Ecuador, 2012), “Unidades de carga o mercaderías con este régimen deben mostrarse en el manifiesto de carga. La DAS para este, se la entrega al Director de Aduana de ese distrito antes de la salida del medio de transporte”.

Este régimen tienen estas modalidades:

Transbordo Directo: este se realiza de un medio de transporte a otra y tienen plazo dos días calendario una vez presentada la notificación de autorización.

Transbordo con ingreso a Depósito temporal: En caso de ingresar a un Depósito Temporal previo a utilizar régimen de transbordo tienen 15 días calendario una vez notificada su autorización.

Transbordo con Traslado: se puede acoger al mismo tiempo del artículo precedente tomando en cuenta la distancias entre zonas primarias ya que queda a decisión del Director aduanas de este distrito

1.7.11 Plataforma

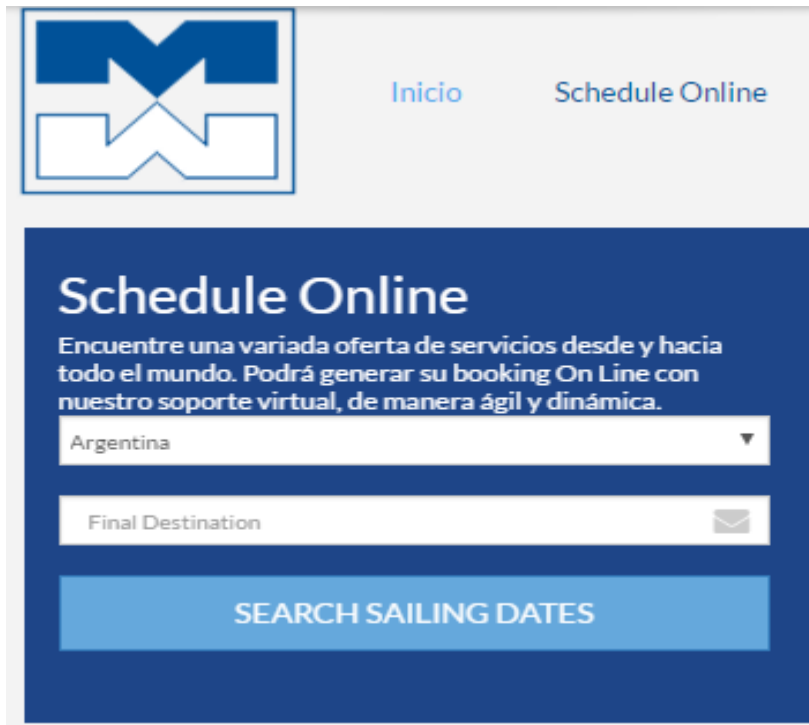
Según (Reddea, 2011), “Plataforma es un sistema base para desarrollar determinados módulos de hardware o de software debidamente compatibles. Dicho sistema está basado de manera estándar alrededor del cual se determina la arquitectura de hardware y una plataforma de software en el cual se incluye su empleo.

Al precisar plataformas establecemos prototipos de arquitectura, sistema operativo, lenguaje de programación o interfaz de usuario compatibles”.

1.8 Marco referencial

Nuestra propuesta tuvo iniciativa una vez nos enteramos que nuestra competencia directa como MSL ofrecía un servicio de tracking vía online.

MSL del ecuador es una empresa consolidadora de carga empezó en Argentina en 1995, en la actualidad ellos tienen 50 oficinas propias en 18 países , ellos implementaron el poder ver mediante su página web los itinerarios de las cargas , a continuación podrán ver un pequeño ejemplo



The image shows a screenshot of a web application interface for MSL. At the top left is the MSL logo, a stylized 'M' with a white arrow pointing upwards. To the right of the logo are two navigation links: 'Inicio' and 'Schedule Online'. Below the navigation is a dark blue header area with the text 'Schedule Online' in white. Underneath the header is a light blue box containing the following text: 'Encuentre una variada oferta de servicios desde y hacia todo el mundo. Podrá generar su booking On Line con nuestro soporte virtual, de manera ágil y dinámica.' Below this text are two input fields: the first is a dropdown menu with 'Argentina' selected, and the second is a text input field labeled 'Final Destination' with an envelope icon to its right. At the bottom of the light blue box is a large blue button with the text 'SEARCH SAILING DATES' in white.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Menu

Schedule

Country of Loading

Peru

Place of delivery

Guayaquil

Enter at least three letters.

SEARCH

La diferencia es que el cliente tiene que buscar la información en la web a diferencia de nuestra propuesta que busca el pre alertar al cliente de sus embarques mediante mensajería en los días de trasbordo los cuales es donde más riesgo tienen los embarques de sufrir atrasos o roleos.

CAPITULO II

2. ASPECTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

“Las investigaciones surgen de una idea, sin importar qué tipo de paradigma fundamente el estudio ni el enfoque que se habrá de seguir. Para dar inicio a la investigación se necesita primero esta idea que sería el primer acercamiento a lo que realmente se quiere investigar o al ambiente al cual habrá que estudiar”. (Muñoz, 2011)

“La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (Maria, 2004).

Problema de investigación.

El problema científico a renovar se basa en identificar las formas más factibles para examinar aquellos problemas logísticos que nacen en las necesidades de cada cliente, al momento de trasladar mercancía de un origen a destino.

Objetivo de la evaluación.

Estudiar los resultados del desarrollo de una encuesta aplicada a los clientes perteneciente a la cartera de CGLogistics' en la región costa, elegidos por su conocimiento referente a comercio internacional, por medio del software estadístico SPSS.

La aplicación de esta encuesta se plantea en reunir información acerca del desarrollo de servicio que ofrece la empresa, de aquellos clientes que estuvieron

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

en un foro organizado por la empresa, en las instalaciones de CLUB NACIONAL, teniendo como elementos de análisis a los empresarios, gerentes, y coordinadores, ya que estos son los que trabajan directamente con la información y actividades relaciones al tema.

2.1 Variables

Tomando en consideración el estudio de las quejas de nuestro cliente FCL tomamos en consideración las siguientes variables para nuestra propuesta:

Variable dependiente

Aceptación de nuestra propuesta por parte de nuestros clientes proponiendo una opción para optimizar el servicio a nuestros clientes usando una plataforma vía SMS para el monitorio de los contenedores que son enviado o recibidos por CGLogistics

Variable independiente

Obtener la aceptación de esta propuesta para que CGL permita tener un mejor servicio y de tal manera una satisfacción de los clientes, al saber que ruta lleva su mercancía con llevando a mejorar la logística interna o externa del conocimiento de la ubicación de sus cargas.

2.2 Tipo de investigación.

Según (Fidias, 2006) "investigación descriptiva describe la caracterización de un hecho, fenómeno lo cual establece la manera de comportarse en su estructura".

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Nuestra investigación es descriptiva ya que mediante la información que se recolecta de varios clientes nos expresan sus malestares sobre el servicio prestado y podemos mejorar la calidad de servicio ya que la empresa se dedica a la venta de información en cuanto a arribos y trayecto de sus embarques esto ayudara a que la inversión realizada por los clientes no se vea truncada por falta de información o enviada de manera tardía y ellos puedan cumplir con sus contratos en las fechas establecidas dentro del margen de tolerancia que ellos se establezcan.

Lo que utilizamos en este tipo de investigación para ahondar sobre temas de plataformas SMS son folletos, libros guías y ver los últimos avances que se van presentado y poder ofrecer un servicio contemporáneo.

Tipo de pregunta

Las preguntas “cerradas” son sencillas de estructurar y pulir para su evaluación. , las preguntas de esta estructura se pueden efectuar con un menor esfuerzo de parte de los encuestados. ya que ellos no tienen que dar respuestas extensas, sino ser objetivos con opciones claras que dan su pensar. Contestar a un listado de preguntas cerradas requiere de menos tiempo que uno que tenga preguntas de mayor explicación. (Kendall Moraga, 2012)

El tipo de pregunta aplicada para esta encuesta será de tipo cerradas enfocado a lo empresarial, ya que está orientada a recolectar información de la inconformidad que sienten los clientes de CGL al momento de importar sus cargas. Para una ágil recolección de información se usan preguntas cerradas

Unidades de Análisis.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Según (Fidias, 2006) “Cuando se aplica un técnica se va a obtener información, esta información se debe almacenar en un medio material de manera que la misma se pueda recuperar en un futuro ”.

Dentro de todo el proceso de importación y exportación de las empresas o clientes se determinó la unidad de análisis de las encuestas que se le realizara a:

- Gerencias, Directiva y Supervisores
- Personal que tenga conocimientos de comercio exterior.
- Coordinares del departamento de Importación

2.3 Tamaño de la población y muestra.

Según (Antonio, 2011) “Población objetivo, es dirigido a un conjunto de personas finito o infinito lo cuales tienen aspectos en común con los que se podrán concluir extensivamente la investigación”

La población es de 20 personas que pertenecen a las empresas importadoras que se analizó en las operaciones de los clientes representativos de CGL, realizada el mes de Agosto 2015 en las instalaciones del club nacional. Mi población es de 20 personas que representan a cada empresa, el tamaño de muestra sale de 19 y 17.

teniendo en cuenta que en los dos son 95% confiables , y el uno cuenta con 5% y el restante de 10% de precisión entonces, puedo escoger cualquiera opción sin causarle daño a alguien con el resultado de mi estudio, realizado mediante el procesamiento sample.

Fórmula para determinar el tamaño de una muestra:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

2.4 Metodología de recolección de datos

La metodología que implementamos para verificar que nuestra propuesta sea aceptada por nuestros clientes e basa en la recopilación de información de manera cuantitativa.

Encuesta clientes

Tabla 5 Frecuencia relativa de las variables, con la media, mediana, moda y suma.

		Sexo del encuestado	Cuanto tiempo llevan utilizando los servicios de CGLogistics	Como llego a conocer CGLogistics	Cómo calificaría el servicio ofrecido por CGLogistics	Cuál es el medio de transporte que usted más utiliza en CGLogistics
N	Válido	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		1,20	2,25	2,55	2,10	2,95
Mediana		1,00	2,00	3,00	2,00	3,00
Moda		1	2	3	2	3
Desviación estándar		,410	,716	,826	,308	,224

Elaborado: por el autor

Fuente: Procesamiento en el SPSS

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Tabla 6 Frecuencia relativa de las variables, con la media, mediana, moda y suma.

		Con que frecuencia reciben noticias de su mercancía en su traslado	Ve necesario mejorar el servicio de CGLogistics	Estaría de acuerdo en que se implemente un servicio adicional por medio de mensaje de texto dando la ubicación actual de su mercadería	Con que frecuencia le gustaría que le lleguen los mensaje de texto sobre la ubicación de la mercadería	Con esta mejora en CGLogistics usted estaría dispuesto a recomendar nuestro servicio a otros clientes
N	Válidos	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	1,85	1,10	1,00	1,85	1,00
	Mediana	1,50	1,00	1,00	2,00	1,00
	Moda	1	1	1	2	1
	Desviación estándar	,933	,447	,000	,671	,000

Elaborado: por el autor

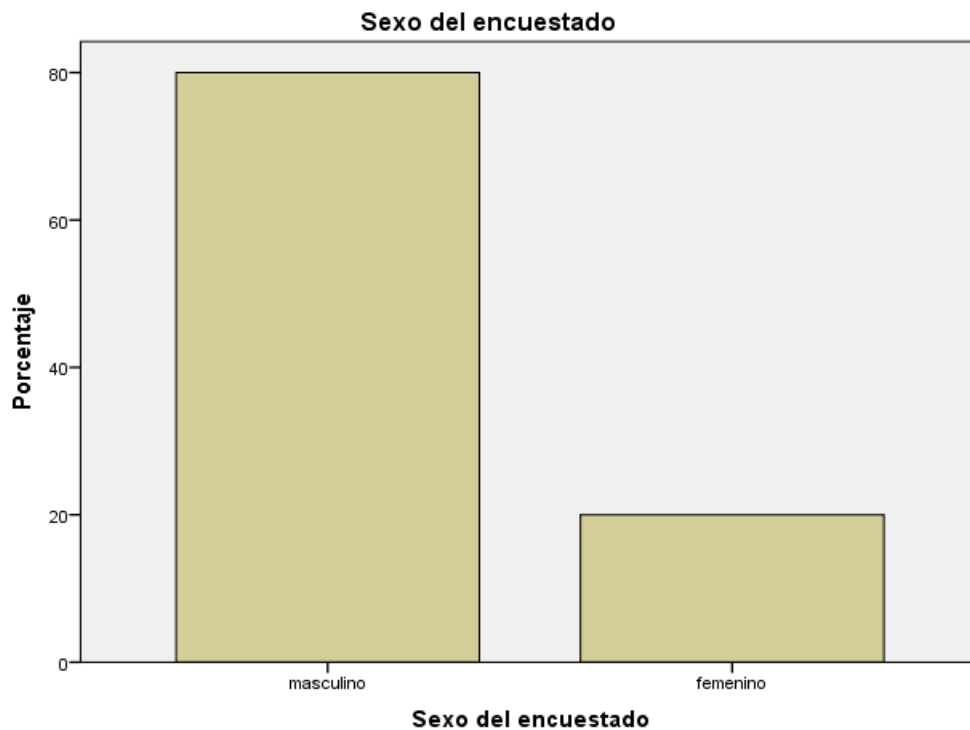
Fuente: Procesamiento en el SPSS

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

En estas tablas nos muestra la media, mediana, moda y suma de las preguntas estructuradas en la encuesta, dando unos análisis más estadísticos de los resultados obtenidos de los mismos.

Tabla 7 Frecuencia relativa de la variable del tipo de sexo de los encuestados.

1. Sexo del encuestado



Fuente: Procesamiento en el SPSS

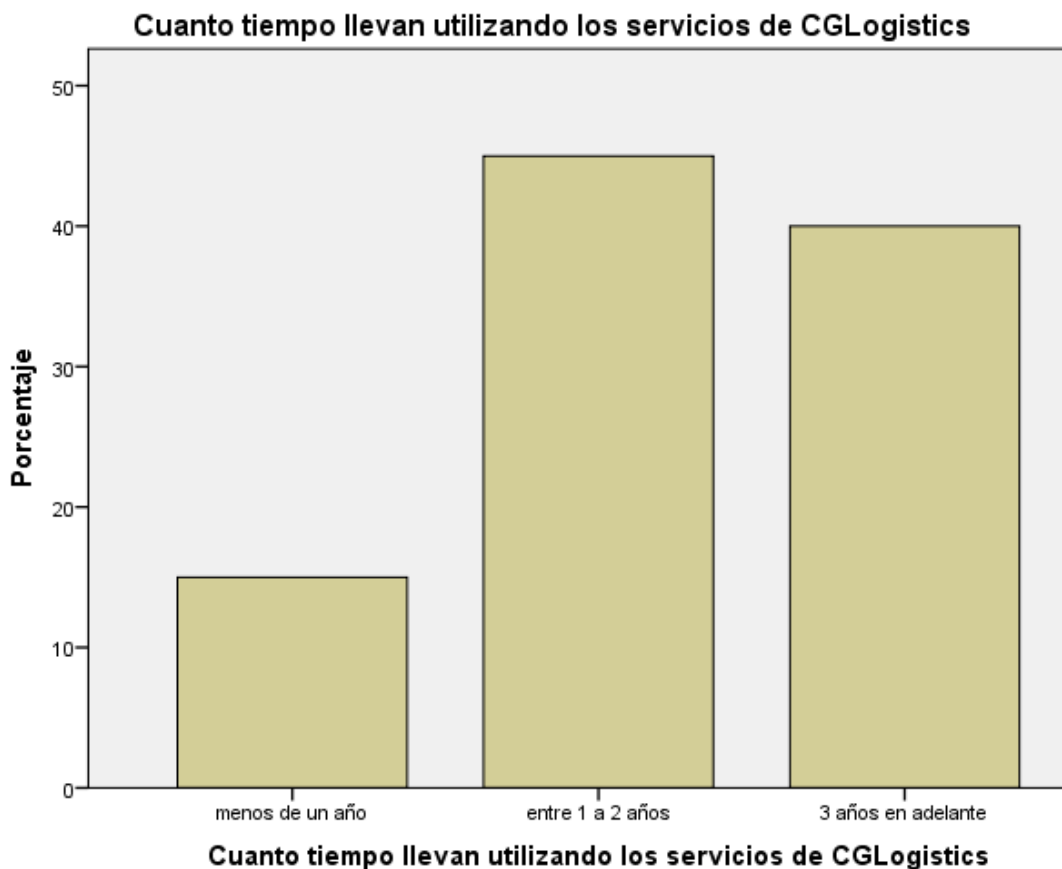
Elaborado: por el autor

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Figura 2 Barras de la variable del tipo de sexo a los encuestados

Mediante este gráfico y tabla, podemos notar que el 80% de la población son de sexo masculino, y el 20% son del femenino, eso quiere decir que actualmente el sexo femenino está incrementando e involucrándose más en la internacionalización y que pueden apoyar a dar conocimientos de comercio exterior sin ningún problema, especialmente en las empresas de productos orgánicos.

2. Cuanto tiempo llevan utilizando los servicios de CGLogistics



Elaborado: por el autor

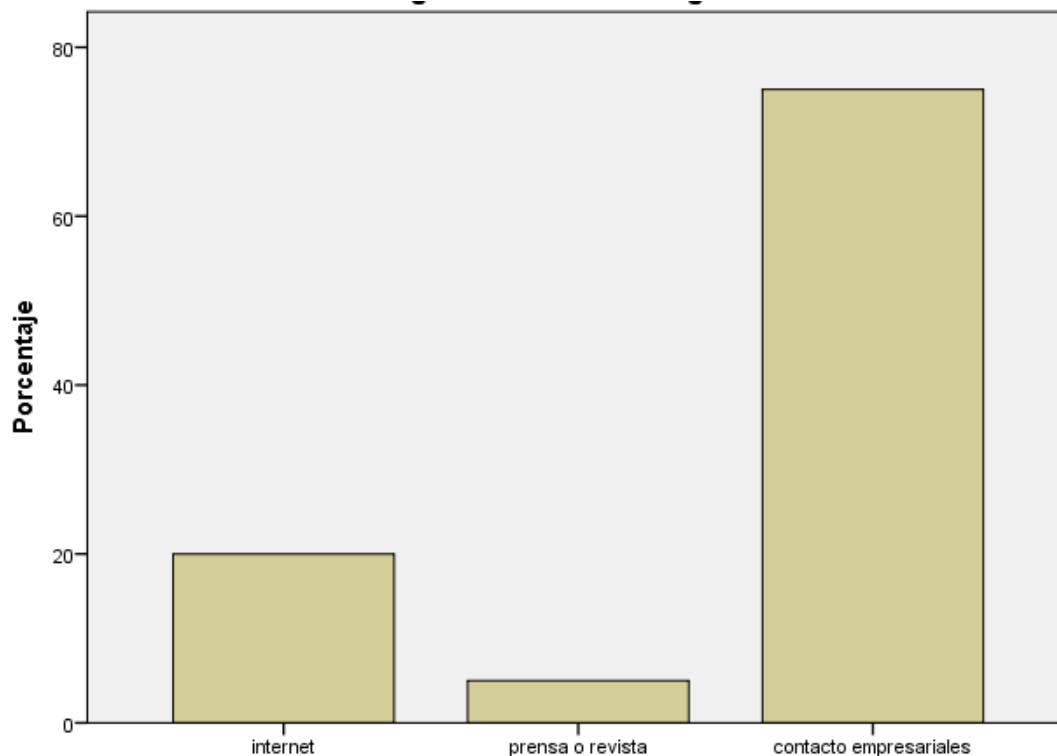
Fuente: Procesamiento en el SPSS

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Figura 3 Barras de la variable de cuánto tiempo llevan utilizando los servicios de CGLogistics.

Mediante este gráfico y tabla, podemos notar que el 15% de los cliente llevan requiriendo menos de un año el servicio, el 45 % lo han utilizado entre 1 a 2 años, mientras el 40% superan los 3 años, eso quiere decir que la mayoría de los cliente se han mantenido fieles al servicio prestado.

3. Como llegó a conocer CGLogistics



Elaborado: por el autor

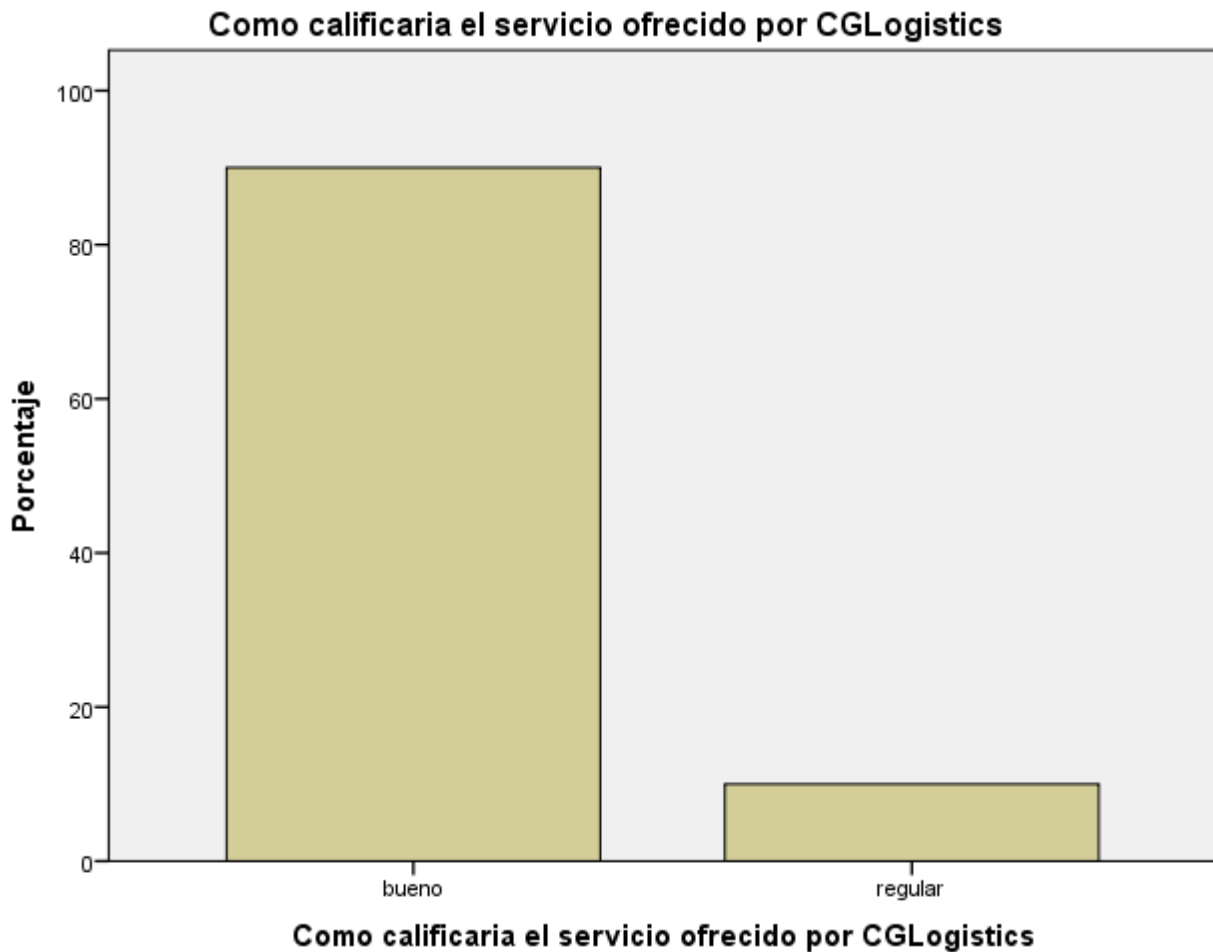
Fuente: Procesamiento en el SPSS

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Figura 4 Barras de la variable de como llego a conocer CGLogistics.

Mediante este gráfico y tabla nos muestra que el 20 % de los clientes tuvieron la oportunidad de conocer a la empresa mediante el Internet el 5% la conoció por medio de la prensa o revistas y el 75 % por contactos empresariales con esto vemos que la mayoría de los clientes de CGL han conocido la empresa por medio de referencias empresariales.

4. Cómo calificaría el servicio ofrecido por CGLogistics



Elaborado: por el autor

Fuente: Procesamiento en el SPSS

Figura 5 Barras de la variable de cómo calificaría el servicio ofrecido por CGLogistics

Mediante este diagrama nos muestra que el 85 % de nuestros clientes han indicado que el servicio es bueno en cambio el 15 % indican que es regular

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

esto nos da a conocer que el 15 % de nuestros clientes potenciales no están satisfechos con el servicio otorgado.

Tabla11 Frecuencia relativa de la variable de cuál es el medio de transporte que usted más utiliza en CGLogistics.

**5. Cuál es el medio de transporte que usted más utiliza en
CGLogistics**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido terrestre	1	5,0	5,0	5,0
marítimo	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado: por el autor

Fuente: Procesamiento en el SPSS

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

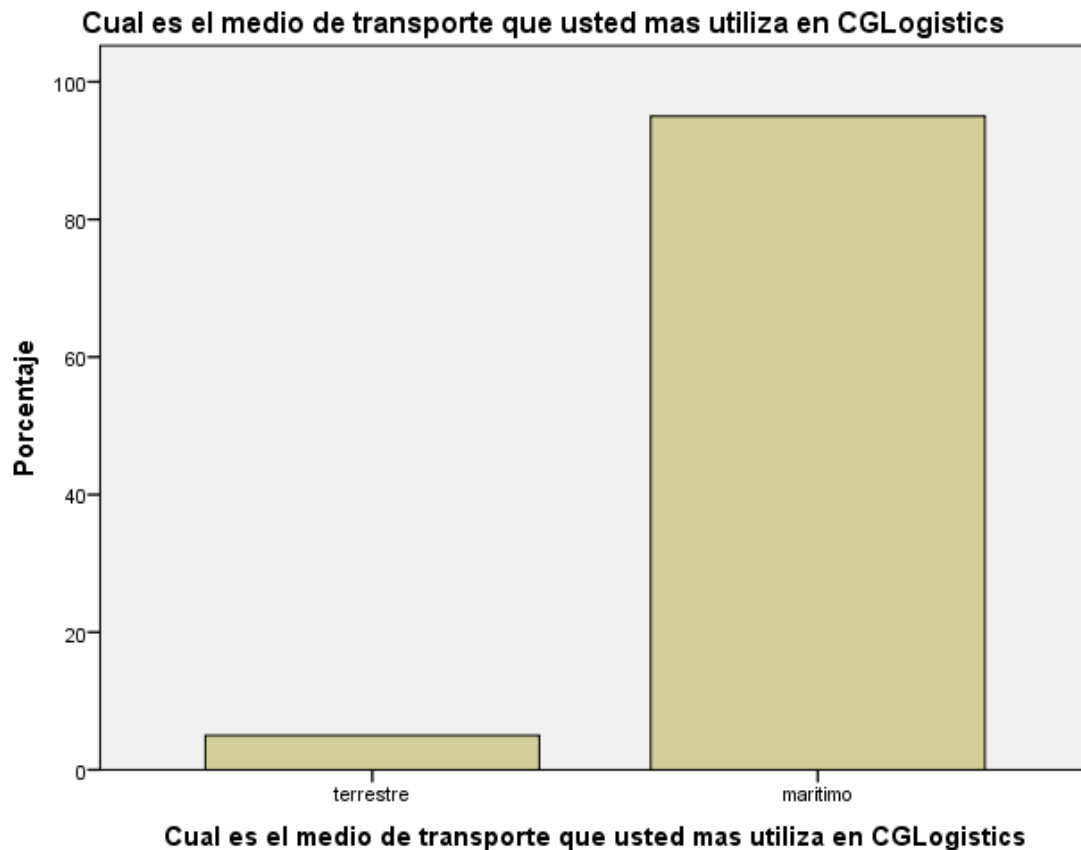


Figura Elaborado: por el autor

Fuente: Procesamiento en el SPSS

Figura 6 de la variable de cuál es el medio de transporte que usted mas utiliza

Mediante este grafico podemos ver que solo el 15 % de los clientes usa el servicio terrestre de la empresa y el 85 % marítimo esto nos da la convicción y confianza de que la mayoría de nuestros clientes podrían requerir del nuevo servicio a ofrecer.

6. Con que frecuencia reciben noticias de su mercancía en su traslado

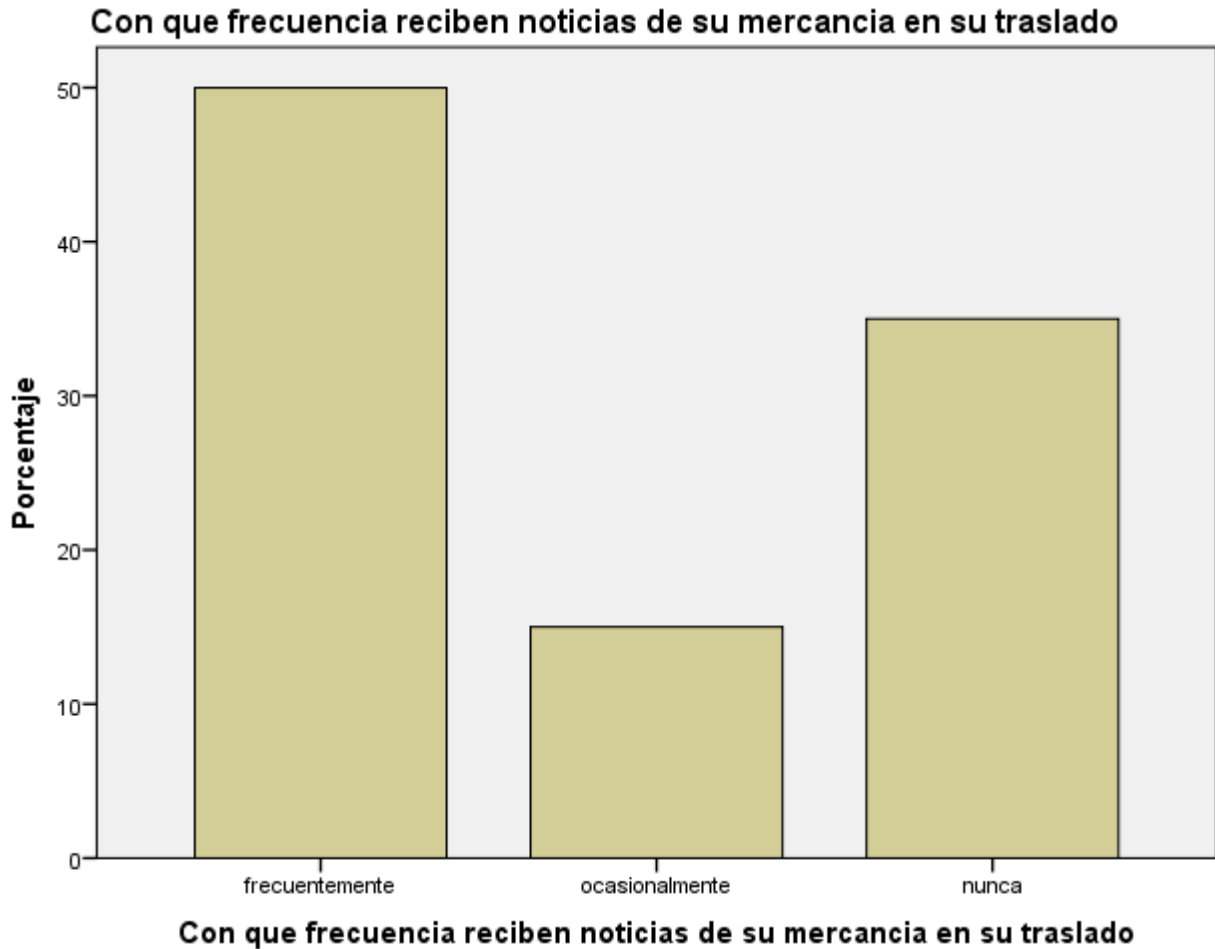


Figura Elaborado: por el autor

Fuente: Procesamiento en el SPSS

Figura 7 de la variable de con qué frecuencia reciben noticias de su mercancía en su traslado.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Mediante este diagrama vemos que el 48 % de los clientes reciben noticias de su embarque frecuentemente el 15 % ocasionalmente 37 % nunca esto indica que casi la cuarta parte de nuestros clientes potenciales no están recibiendo información consecutiva del traslado de sus cargas.

7. Ve necesario mejorar el servicio de CGLogistics

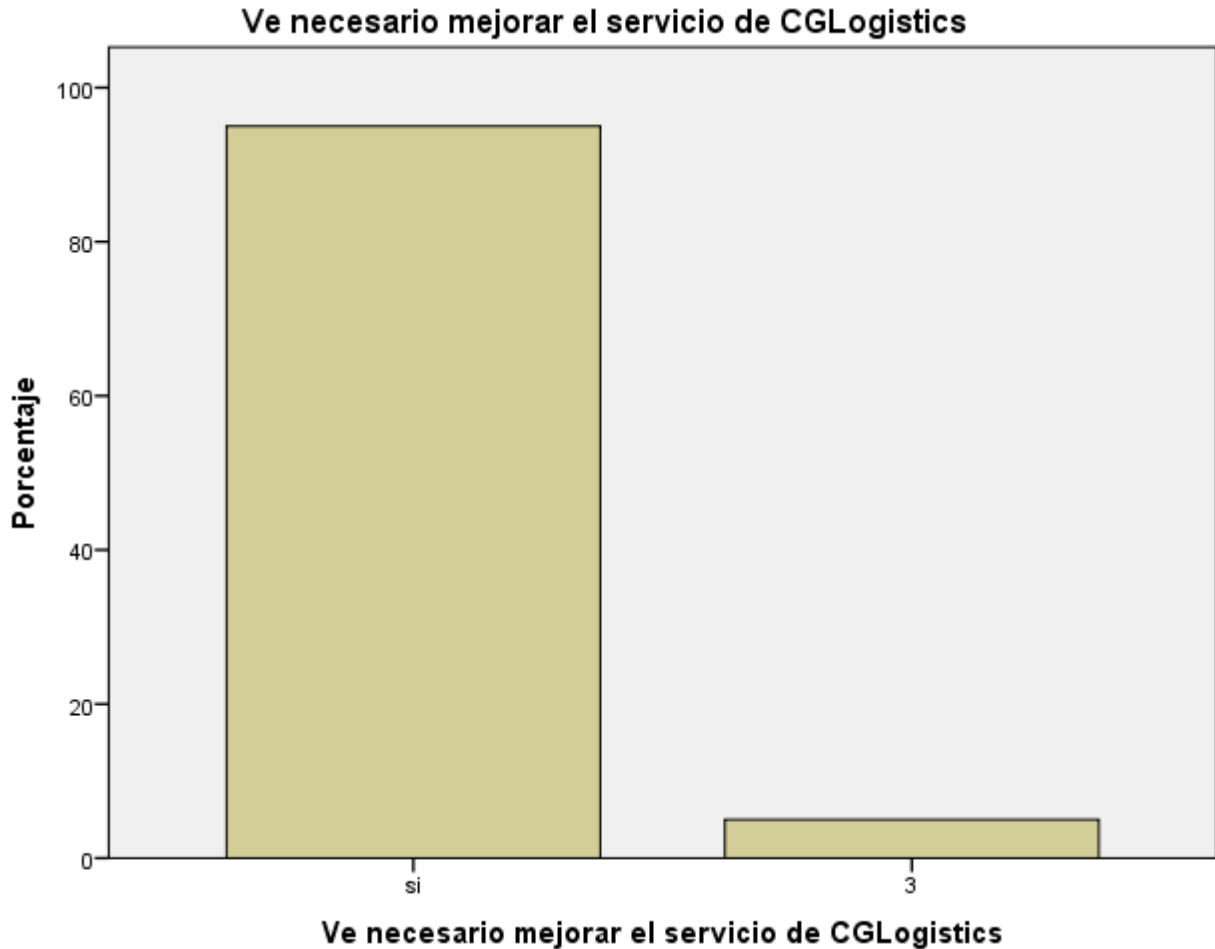


Figura Elaborado: por el autor

Fuente: Procesamiento en el SPSS

Figura 8 de la variable de ver necesario mejorar el servicio de CGLogistics

Mediante esta variable podemos ver que el 97% de nuestros clientes ven necesario una mejora en el servicio que otorga la empresa y el 3% indica se siente satisfecho con el servicio dado, esto quiere decir que nuestros clientes necesitan una innovación al servicio dado.

Freddy Eduardo Tapia Solís - Wilmer Fernando Manzo Quizhpe
Ingeniería en Puertos y Aduanas Mención Administración Aduanera

- 8. Estaría de acuerdo en que se implemente un servicio adicional por medio de mensaje de texto dando la ubicación actual de su mercadería**

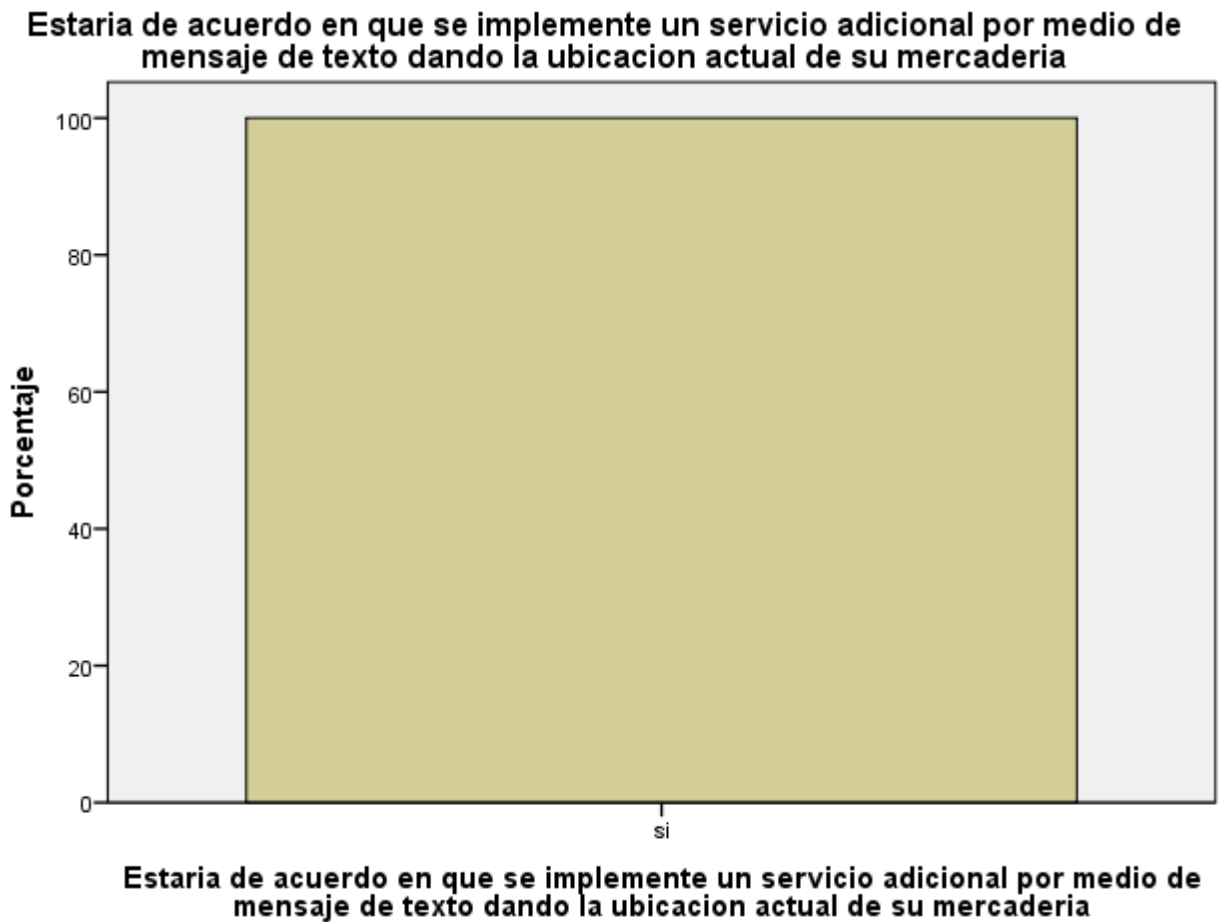


Figura Elaborado: por el autor

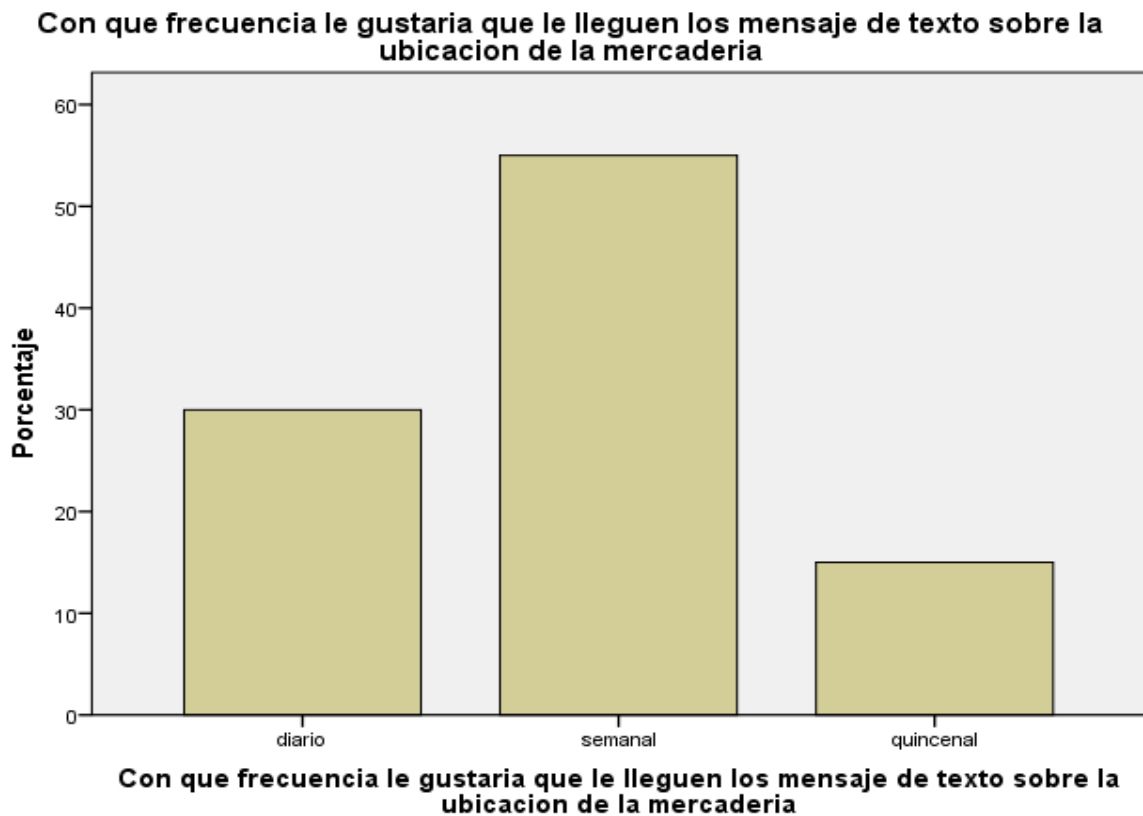
Fuente: Procesamiento en el SPSS

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Figura9 De la variable estaría de acuerdo en que se implemente un servicio adicional por medio de mensaje de texto dando la ubicación actual de su mercadería.

Mediante esta variable vemos que el 100% de nuestros clientes potenciales desean que exista un servicio adicional en CGL.

9. Con que frecuencia le gustaría que le lleguen los mensaje de texto sobre la ubicación de la mercadería



Elaborado: por el autor

Fuente: Procesamiento en el SPSS

Freddy Eduardo Tapia Solís - Wilmer Fernando Manzo Quizhpe
Ingeniería en Puertos y Aduanas Mención Administración Aduanera

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

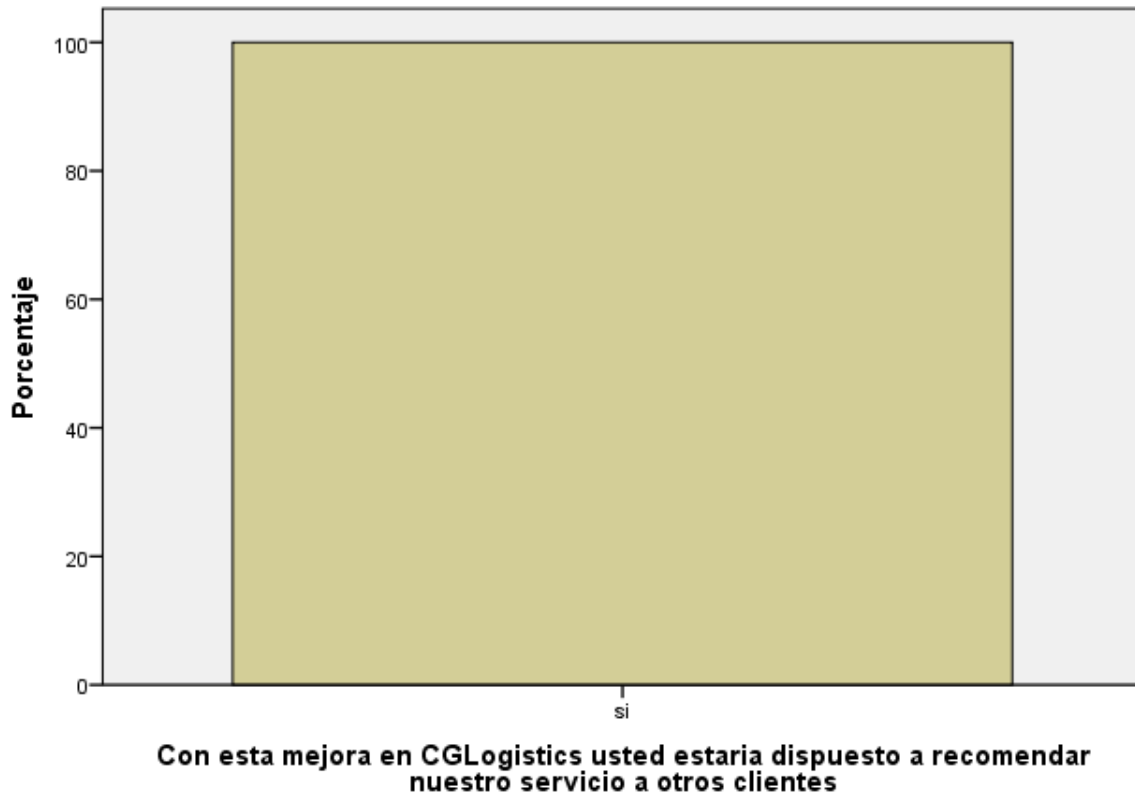
Figura10 de la variable de la frecuencia en que le gustaría que lleguen los mensajes de texto sobre la ubicación de su mercancía.

Mediante este diagrama nos damos cuenta que el 30% de nuestros clientes les gustaría recibir información diaria el 55 % semanal y el 15 % quincenal esto indica que la mayoría de nuestros clientes desean recibir la información semanal.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

**10. Con esta mejora en CGLogistics usted estaría dispuesto a
recomendar nuestro servicio a otros clientes**

**Con esta mejora en CGLogistics usted estaria dispuesto a recomendar nuestro
servicio a otros clientes**



Elaborado: por el autor

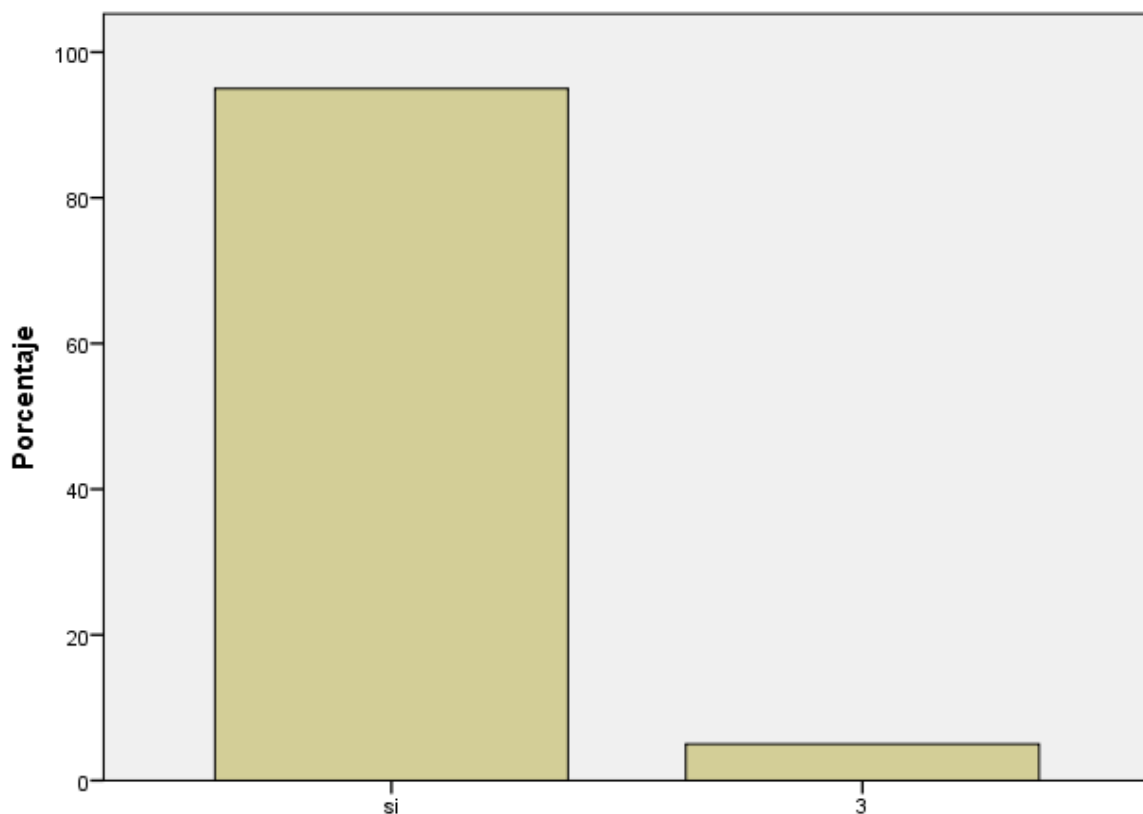
Fuente: Procesamiento en el SPSS

Figura11 de la variable de si estaría dispuesto a recomendar los servicios de CGL a otros clientes.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Mediante esta figura vemos que el 100% de nuestros clientes quedarían complacidos con el servicio adicional que ofrecerá CGL y estarían seguros de poder recomendarnos antes sus demás colegas.

11.- Se vería beneficiada la cadena de logística del cliente al ser informado con el tiempo adecuado?



Elaborado: por el autor

Fuente: Procesamiento en el SPSS

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Mediante esta variable podemos ver que el 97% de nuestros clientes son beneficiados al ser informados a tiempo de la trayectoria de su embarque ya que les da tiempo de reacción ante cualquier problemática local que se presente

2.5 Encuestas al Personal de CGL

La población encuestada en CGLogistics son 4 y estas son las gerencias que analizan las alternativas a la mejora en el producto que vende CGL , detallamos las siguientes preguntas .

1. Que les parece la implementación de este plus al servicio al cliente

Andrea Espinel (Gerente de Operaciones) : Me parece de suma ayuda ya que pondría en alerta al cliente y se podría ver la opción de que llegue el mensaje a las gerencias para también poder llevar un registro

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Juan Carlos Parra (Gerente Administrativo): Es una idea muy interesante que consideraría ya que en este mercado tenemos que innovar día a día

Johanna Holguin (Gerente Comercial): Una excelente alternativa para tener una herramienta mas para nuestra gestión de ventas

Camilo Galdos (Gerente General): Buena propuesta que nos ayudaría mucho en l mantención y obtención de clientes a nuestra empresa

2.- Creen que beneficiaría al cliente este nuevo producto

Andrea Espinel (Gerente de Operaciones) : Si porque la logística de un embarque se programa con meses de anticipación y puede cambiar en horas, la información es la mejor herramienta.

Juan Carlos Parra (Gerente Administrativo): Es una herramienta innovadora que puede ser de mucha ayuda en cierre de negocios

Johanna Holguín (Gerente Comercial): Muy atractiva para fortalecer la confianza hacia los clientes , y también generarla.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Camilo Galdos (Gerente General): Si ya que se añadiría un producto más a nuestro abanico de servicios lo que permitirá mantener a nuestros clientes y fortalecer la confianza.

CAPITULO III

3. LA PROPUESTA



Somos un grupo de empresas dedicadas a la logística de movilización de carga nacional e internacional, desde y hacia cualquier origen de una forma rápida, segura y confiable.

Contamos con servicios de primera calidad, nuestro personal altamente calificado con una amplia experiencia y trayectoria en el campo de Freight Forwarding, cubre todas sus necesidades para que sus embarques tengan un servicio profesional.

Somos CGLogistics-grupo, una empresa dedicada al Transporte de Carga Marítima, Aérea y Terrestre, tanto Internacional y Nacionalmente. Como NVOCC, le ofrecemos servicios de importación y exportación para carga consolidada (LCL) y en contenedores exclusivos (FCL).

Nuestro compromiso, es satisfacer a nuestros clientes garantizándoles calidad, confiabilidad y optimizando recursos para que así tengan la seguridad que sus embarques están en las mejores manos y llegando siempre a tiempo.

Nuestros potenciales clientes son todos aquellos usuarios que están utilizando actualmente los servicios de CGLogistics y que sus necesidades y requerimientos para el mejoramiento del servicio son:

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

- ✓ Logística.
- ✓ Control del tiempo de rutas.
- ✓ Puntualidad.
- ✓ Buen servicio al cliente.

Tomando como base los resultados de nuestra encuesta con respecto a las preguntas de satisfacción, los clientes estarían dispuestos al 100% en aceptar el servicio plus que se busca implementar, ya que sería un buen beneficio para ellos en mejorar su logística interna, generando menos pérdidas y una mayor rapidez al tener controlando su contenedor en el ruta hasta puerto de destino.

En la encuesta también se consultó si estarían dispuestos a recomendar CGLogistics con el nuevo servicio, a otros conocidos del medio y de tal manera ellos también trabajen con nosotros, demostrando que mejorar el servicio al cliente, promueve atraer nuevos consumidores de tal manera lograr subir escaño en este mundo comercio exterior donde es muy competitivo.

3.1 Misión

CGLogistics S.A. es una empresa dedicada al Transporte de Carga Marítima, Aérea y Terrestre tanto nacional como internacionalmente, que tiene como una de sus prioridades dar un valor agregado a nuestros clientes en sus diferentes necesidades de servicios locales y globales; además de promover la eficiencia en los servicios de transportación de carga, servicios post-venta, servicios de asesoría y atención personalizada y ofrecer bajos costos.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

3.2 Visión

Ser la mejor opción de Logística Integral de Ecuador, ofreciendo los mejores costos del mercado y puntualidad en los servicios prestados así como también la seguridad que demandan los mismos

3.3 Valores corporativos.

Responsabilidad: Seguir con las leyes establecidas para internacionalizarse, así como también con el medio ambiente.

Transparencia: Fomentar como herramienta fundamental la verdad, para ganar la confianza y seguridad a los clientes.

Calidad: hallar la excelencia como producto ofrecido, adquiriendo procesos nuevos a la empresa que sean debidamente auditados para su cumplimiento.

Seguridad: Satisfacer las necesidades y requerimientos, generando seguridad al cliente de que llevaran un buen producto.

Perseverancia: Ante situaciones desfavorables o no deseadas, manteniendo vivo el espíritu del mejoramiento continuo.

Innovación: Teniendo la capacidad de poner en práctica ideas que generen un resultado exitoso.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

3.4 Cultura empresarial ecuatoriana

Nuestra propuesta aportaría en gran parte a la cultura empresarial ecuatoriana ya que nosotros pondríamos una pauta para que así las Consolidadora de carga ya que en nuestro medio los clientes que se encuentran en el mercado son visitados por la mayor parte de Consolidadora, y la mayor parte de ellos hablarían de los servicios que nosotros como CGLogistics ofrecemos para su logística.

Adicional la propuesta ayudara a que las empresas, empleadores, empleados mejoren su calidad de servicio al cliente.

3.5 Como aporta mi proyecto a la cultura ecuatoriana.

La cultura de muchas personas de nuestro negocio es solo trabajar y ganar un salario conformándose solo con los deberes diarios de un trabajo y no por mejorar cada día para brindar un mejor servicio a sus clientes.

Con nuestra propuesta ayudaremos a fomentar emprendedores, demostrando que la innovación de un servicio puede ayudar a marcar la diferencia en la empresa e incrementar su cartera de clientes.

En especial podrá empezar una cultura diferente marcándonos como pioneros de una manera de laborar ya que como ecuatorianos somos muy jóvenes culturalmente, y con este pequeño/ gran paso estaríamos ayudando no a lograr el desarrollo cultural en una cantidad determinada de personas sino una completa aérea que sería la del comercio exterior que con nuestra experiencia nos ha enseñado que el servicio es el pilar de una compañía.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

3.6 Análisis FODA

Tabla 17 Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alto Posicionamiento de mercado de la empresa 2. Clientes ya establecidos 3. Un mercado amplio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer un servicio nuevo que afecte al ya establecido, viéndolo del punto de vista que al principio haya falencias en el mismo 2. Falta de fiabilidad de los consumidores al ser los primeros en consumir el servicio ofrecido 3. Falta de seguimiento en los controles de tracking con el cliente.
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevas leyes gubernamentales que afecten el crecimiento empresarial. 2. Incremento de precio en partes, piezas, repuestos e insumos. 3. La competencia puede imitar el servicio ofrecido y mejorarlo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de demanda de en este servicio. 2. Implementar nuevas tecnologías. 3. De mejorar el servicio y precisión en el tracking.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Elaborado: por el autor

3.7 Análisis PEST

El Análisis PEST nos ayuda a evaluar el potencial y la situación de un mercado, indicándonos específicamente si está creciendo o declinando, su atractivo y la conveniencia o no de acceder a él.

Político.

Dentro de lo político el Sector Privado y comercial no cuenta con vínculos de apoyo dentro de nuestra propuesta a CGLOGISTICS.

Económico.

La Gerencia General de la empresa CGLOGISTICS está en la capacidad de asumir los gastos que genere en la implantación del sistema de monitoreo de seguridad de contenedores vía telefonía SMS, adicionando un costo a la telefónica movistar quien es el proveedor de servicio en CGLOGISTICS, así mismo capacitando a nuestro personal para ofrecer este servicio de seguridad a vuestros clientes.

Socio-culturales.

la propuesta de la implementación seguridad de rastreo de contenedores vía SMS está direccionado a los clientes (Importadores /exportadores) de nuestro país que cuenten con el nivel socio económico medio para poder obtener el servicio agregado y confiable en el traslado de su carga o contenedor.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Tecnología.

La empresa CGLOGISTICS cuenta con sistemas tecnológicos internos y externos (EZ FREIGHT TRACKING) y redes de agentes en todo el mundo por ende este factor es esencial en el rastreo de seguridad de contenedores

Adicional este servicio contara con un chip y sistema GPS ya establecido por la telefónica movistar para así ofrecer la seguridad a vuestros clientes en el traslado de sus cargas.

3.8 Análisis de las 5 fuerza de Porter

Amenaza de entrada de nuevos competidores.

En la actualidad no existe un competidor o empresa nueva potencial en el país que emplee este plus al servicio de los Freight Forwarder.

El ritmo del crecimiento del sector es reducido. (Restricciones locales impuestas por el gobierno).

La rivalidad entre los competidores.

El mercado local no se encuentra saturado.

Poder de negociación de los proveedores.

Existen compañías nacionales que ofertan este servicio el cual vamos a dirigirlo para la mejora de la empresa.

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Poder de negociación de los compradores.

Los clientes locales son limitados, ya que no hay consumidores dispuestos a seguir con sus proveedores.

Cientes habituales que están contentos con el servicio brindado y recomiendan el servicio brindado.

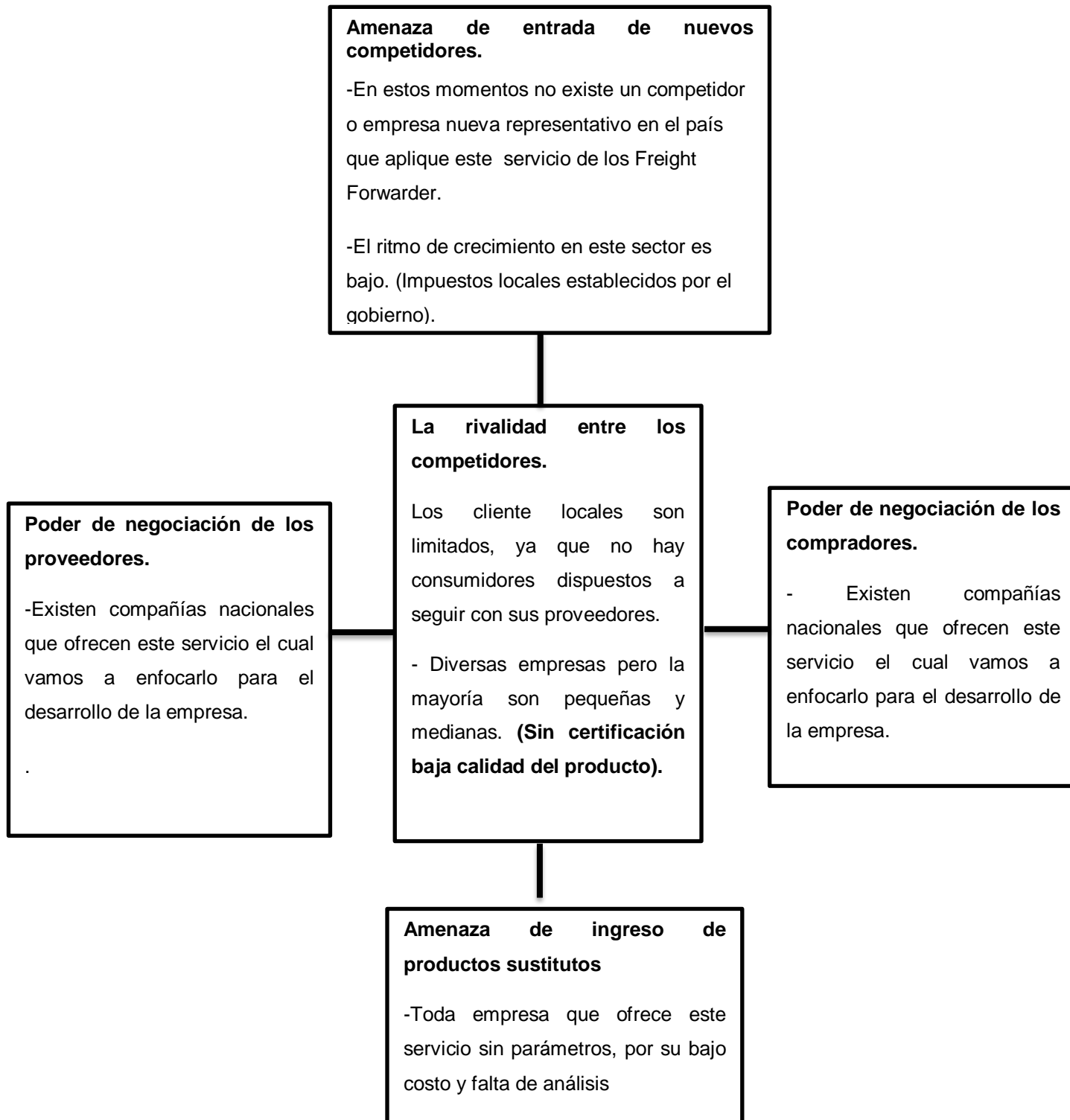
Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Toda fruta que no cumple con los parámetros orgánicos, es una amenaza potente, por su bajo costo y su rápida producción

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Elaborado: por el autor

Figura12 Análisis de las 5 fuerzas de Porter



3.9 Diagrama de Gantt

- Elegir tema: a través de un extenso listado de temas proporcionados por la universidad, deberíamos elegir un tema acorde a nuestra especialización y con ese tema realizaríamos la investigación.

- Establecer objetivo, problema y justificación: Elegido el tema, elaboraríamos el objetivo general y adicional 3 objetivos específicos que deberán tener concordancia con el general, a parte buscaríamos el problema del tema y que a través de la investigación se daría solución , adicionalmente se justificara el tema.

- Marco teórico: en base a toda la información recolectada, se la coloca ordenadamente en forma de hilo conductor con el marco teórico y así todo quede alineado y ordenado.

- Técnicas de investigación: Continuar la reseña de nuestra investigación y asentar las principales ideas de lo que se buscara.

- Plan estratégico: Se definirá el cómo llegar a todos clientes y captarlos con este nuevo servicio

- Encuestas: Realizamos el proceso de la selección de la muestra la cual define la población a quien va dirigida la encuesta, con ayuda de los métodos SAMPLE Y SPSS.

- La propuesta: En este capítulo se elaboró la misión y la visión del proyecto lo que establece a donde queremos llegar con este tema de investigación, revisamos el foda de nuestro tema realizando las estrategias

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

DAFO, se aplicó el análisis PEST y las cinco fuerzas de Porter lo que muestra el impacto del proyecto.

Exposición del proyecto: Fundamentar nuestra tesis frente a un jurado calificador que asentara la calificación final de la tesis, ya el trabajo final se entregara empastado y de manera digital en un CD para ser almacenado en la biblioteca de la universidad

Tabla 18 Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION											
	JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4				
ELEGIR TEMA												
OBJETIVOS, PROBLEMA Y JUSTIFICACION												
MARCO TEORICO												
ENTREGA DEL TRABAJO												
TECNICAS DE INVESTIGACION												
REALIZAMOS ENCUESTAS												
METODO												

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

SAMPLE Y SPSS												
ENTREGA DEL TRABAJO												
PROPUESTA A SEGUIR												
FODA, ANALISIS PEST, FUERZAS DE PORTER, DIAGRAMA DE GANTT												
ENTREGA DEL TRABAJO												

Elaborado por: el autor

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

3.10 Estrategias para la implementación del servicio de tracking usando plataforma SMS Movistar

Estrategias de integración.

Para poder conseguir la integración del sistema de rastreo vía SMS como estrategia básica es necesario conocer las bondades y beneficios de los sistemas de tracking, poder comparar cuan competitiva es tu empresa con las de tu entorno en el mismo giro de negocio, es decir, con empresas no ofrecen el servicio para luego poder cuantificar el beneficio económico.

3.11 Descripción de la propuesta.

Esta propuesta nace por la inseguridad del comercio internacional, retrasos en embarques, información no exacta al momento de conocer donde se encuentran su carga, tiempos de tránsitos no cumplidos acorde a cada tráfico. Por lo que hemos propuesto ofrecer un valor agregado al servicio que presta CGLogistics en Ecuador como servicio de seguridad de contenedores a sus clientes (exportadores e importadores).

Servicio que precautela la integridad del contenedor desde el origen de su recorrido, hasta su destino. Es una solución de seguridad y rastreo para los contenedores en los diferentes puertos de trasbordo por los que pasan los buques en su travesía hacia su puerto de descargue.

Requerimientos para ofrecer este nuevo servicio, se necesitara la base de datos de clientes FCL que están realizando importaciones ya que movistar por ser clientes exclusivos desde hace 4 años nos han ofrecido enviar estos mensajes informativos a los clientes para que así ellos sepan la localización de su contenedores tras los puertos de trasbordo.

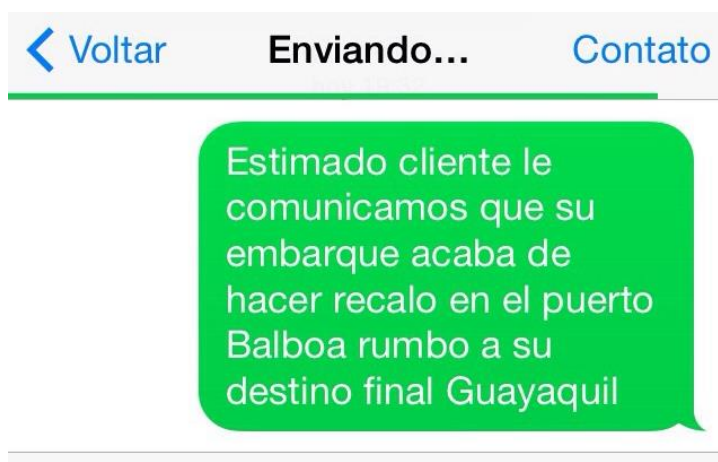
Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

La propuesta se basa en implementar un plus en el servicio al cliente de la empresa CGLogistics ya que ayudara a incrementar el nivel de clientes que manejen embarque FCL (Full Container load), y lo más interesante es que los importadores sabrán donde se encuentra su carga con tan solo revisar su teléfono celular ya que mediante el servicio SMS que se contraria de la telefonía Movistar ellos estarían muy informados de su carga.

El nuevo servicio no tendrá valor aun para los clientes ya que en lo que ayudara esta propuesta es en incrementar los clientes FCL a la empresa.

Nuestra propuesta ayudaría mucho a preparar a los importadores para su logística local y asi ellos tengan un mejor manejo en los tiempos locales ya que tener retrasos aquí seria crucial para todo el embarque ya que atrasaría la entrega de la mercadería y una saturación de producto en las bodegas de los importadores.

En la siguiente imagen se mostrara el formato de mensaje de texto que recibirá el cliente, indicándolo por cual ruta actual va en camino su mercancía:



Elaborado por: el autor

Figura13 Formato del SMS

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

3.12 Estrategias Logística

- La aplicación del Monitoreo portuario vía SMS de las Mercancías buscara proveer diversas facilidades de control y seguridad de las cargas con el objetivo de tener el control de tránsito, ubicación, tiempo de salida, tiempo de llegada, permitiendo así, la ubicación geográfica del embarque durante su tránsito durante una operación de movilización internacional, a fin de incrementar prácticas de seguridad en la cadena logística.

- Cumplir con el cronograma de actividades planificado para la implantación del sistema integrado de gestión.

- Entrevista al Gerente General en la cual veríamos que tal le parece la propuesta que ayudaría a mejorar el servicio al cliente

- Lograr la concientización de todo personal, mediante la sociabilización por parte de los gestores de calidad designados por la empresa, con el apoyo de la alta dirección.

- Capacitar a todo el personal en materia de gestión de calidad ISO 14001 y OHSAS 18001.

- Culminar con la puesta en marcha del sistema integrado de gestión en el plazo programado y obtener la certificación correspondiente de los sistemas de calidad a implementarse.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

3.13 Estudio Financiero

En esta sección analizaremos los costos que se implicarían si se desea llevar a cabo este proyecto, en los anexos podemos encontrar las proformas de los materiales detallados.

Tabla 19 Precios del convenio con movistar.

Elaborado por: el autor

En la tabla nos muestra los valores que pagaría CGLogistics como empresa por el servicio de plataforma vía SMS que recibirá el cliente para indicarle la ruta del

TARIFA PAQUETES SMS	
PAQUETE SMART SMS 20 USD	400 SMS
PAQUETE SMART SMS 100 USD	2300 SMS
PAQUETE SMART SMS 500 USD	13000 SMS
PAQUETE SMART SMS 2000 USD	55000 SMS
PARQUETE SMART SMS 4000 USD	120000 SMS

camino que va su mercancía, el plan de SMS que se elegiría será el Paquete

Smart SMS 20 USD que es de 400 SMS mensual, por el numero grande de clientes frecuentes y casuales que tenemos que dependiendo de la ruta de la mercancía se le tocara enviar mínimo 5 SMS hasta la llegada de mercancía al puerto de destino, cabe recalcar que la mayoría de los embarque vienen de china y el tiempo en llegar a puerto de destino es aproximadamente un mes.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Costo del servicio a CGLogistics.

A continuación tenemos la tabla con el costo del servicio que le costara a CGLogistics al implementar este plus en el transcurso de 4 años:

Tabla 20 Costos del servicio.

Paquete	Precio mensual	Precio por un año(12 meses)	Precio por 4 años (48 meses)
Paquete Smart SMS 20 USD	\$ 20	\$ 240	\$ 960

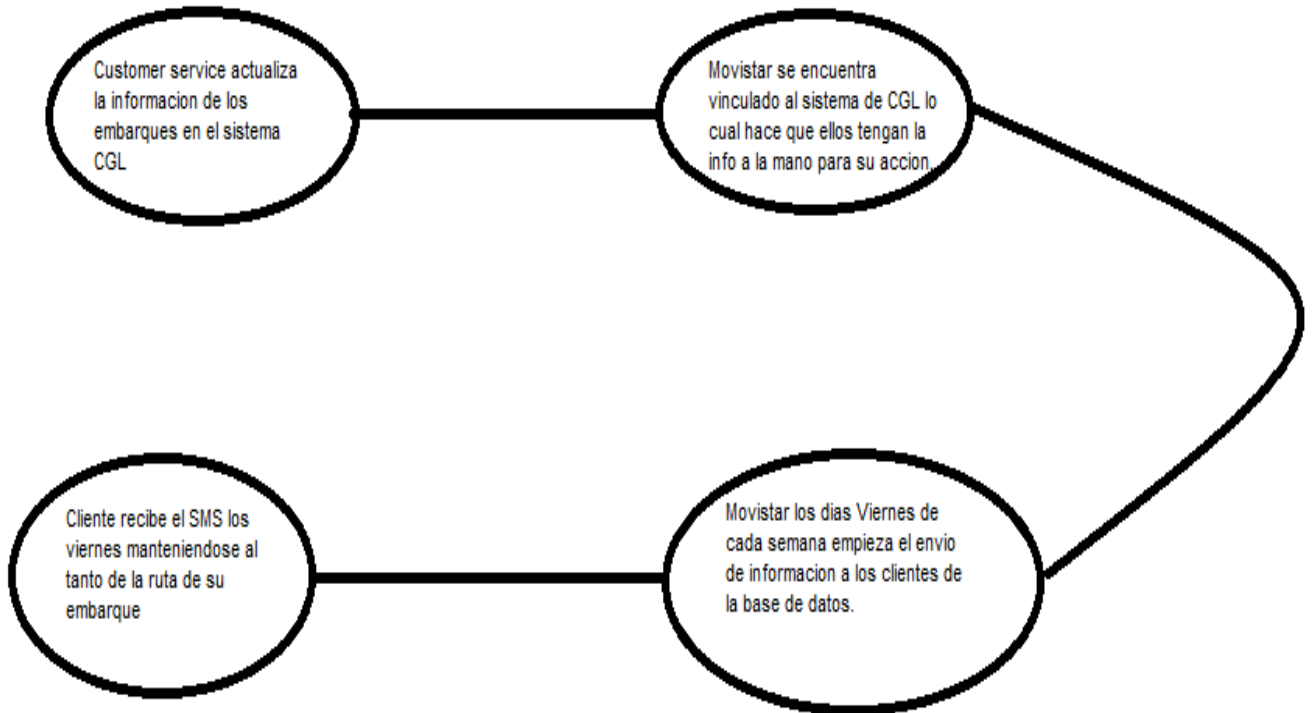
Elaborado por: el autor

Se tomaran 100 clientes que aportan con carga FCL a la empresa para ofertar el nuevo servicio de CGL.

Este nuevo servicio ayudara a incrementar anualmente el nivel de clientes en un 10%

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

FLUJO DE ACCION DEL NUEVO PROCESO A APLICAR



FLUJO DE MENSAJES A LOS CLIENTE :

La cantidad de mensajes que se le enviara al cliente son de 3 a 4 mensuales siendo uno por semana , para ser mas específicos los días Viernes ya que es donde las naves realizan sus trasbordos en los diferentes puertos y corren mas riesgo de sufrir alguna demora y/o atraso

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

BENEFICIO HACIA EL DEPARTAMENTO DE CUSTOMER SERVICE.

Al aplicar esta mejora el dpto. de customer service tendrá mayor tiempo en el cual pueden realizar gestiones comerciales las cuales van a atadas a sus funciones como miembros del dpto. comercial , lo cual es captar más clientes y ampliar nuestra cartera de clientes y que este nuevo servicio sea una herramienta más a nuestro abanico de opciones

4. CONCLUSIONES

- Con nuestra propuesta esperamos atraer nuevos clientes para la compañía CGLOGISTICS y recuperar ah clientes que ya no ocupan nuestros servicios por motivo de un mal servicio al momento de informar el estatus de sus cargas.
- Conocer todas las bases teóricas que se necesitara para implementar el nuevo servicio y analizar los posibles puntos ciegos que no se notarían sin tener la teoría necesaria
- A través de este análisis de la encuesta, hay muchos aspectos relevantes como , el medio de transporte que será en el que enfocaremos este servicio ya que el análisis muestra el mayor flujo dentro de la empresa , eso nos indica que los demás medios de transporte necesitan de una innovación para que su desarrollo sea continuo y constante en un futuro a mediano plazo , así pudiendo competir hombro con hombro en este mundo globalizado, en la actualidad el gobierno esta dando un soporte muy bueno a las empresas nacionales con charlas y el nivel de asistencia es considerable ya que las pequeñas empresas asisten y buscan mejoras . En conclusión la inversión nacional o extranjera es clave para mejorar el servicio.
- Mediante el control ayudara a la mejora de la logística de los importadores quienes podrían optimizar el tiempo de entrega en sus bodegas y mantener siempre un stock de sus productos útil.

5. RECOMENDACIONES

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

- Recomendamos a todos los empleados que laboran en comercio Internacional a innovar los servicios de sus empresas sin que sus gerentes o superiores se lo indiquen sino por motivación propia para así marcar una diferencia interna dentro de su compañía realizando una mejora en el servicio prestado hacia sus clientes.
- Capacitar al personal en conocimientos referentes al comercio exterior, para que se incremente el poder de negociación con los compradores, y mostrando personal apto con la debida capacitación, que pueda brindar un servicio de excelente calidad.
- Buscar siempre mejores opciones para mejorar el servicio al cliente mediante encuestas frecuentes a los clientes más representativos de la empresa.
- Recordar que siempre el tiempo de transito es muy importante para los importadores ya que ese es el fin de la propuesta tener al cliente informado y que se prepare para cualquier imprevisto durante la travesía de su embarque

6. BIBLIOGRAFÍA

- Aduana. (24 de 10 de 2012). *Aduana del Ecuador*. Recuperado el 22 de 10 de 2015, de www.aduana.go.ec/to importacion
- Aduana del Ecuador. (02 de 12 de 2012). *Senae*. Recuperado el 24 de 10 de 2015, de http://www.aduana.gob.ec/contents/nov/news_letters_view.jsp?pg=91&anio=2011&codigo=85&proceso=&estado=&boletinNum=&ano=&desc=&fromFecha=&toFecha= Senae:
- Affari. (25 de 10 de 2012). *Affari*. Recuperado el 12 de 11 de 2015, de <http://www.affari.com.ar/conttt.htm>
- Antonio, A. (2011). *Metodos de investigacion*. Venezuela: Patria vive.
- CGLogistics. (25 de 09 de 2014). *Cglogistics*. Recuperado el 25 de 10 de 2015, de www.cglogistics.com.ec
- comercio exterior. (22 de 10 de 2013). *comex*. Recuperado el 21 de 10 de 2015, de [comex: www.comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/que-es-una-consolidadora](http://www.comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/que-es-una-consolidadora)
- Daniels, J. D. (2010). Exportaciones e importaciones de mercancías. En J. D. Daniels, *Negocios internacionales* (pág. 20). Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Duarte. (10 de septiembre de 2012). *gerencie*. Recuperado el 16 de junio de 2014, de <http://www.gerencie.com/internacionalizacion-de-la-empresa.html>
- Egg, A. (1993). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Magisterio del río de plata.
- Fidias, A. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: Epistemo.

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Kendall Moraga. (12 de 04 de 2012). *Buenas tareas*. Recuperado el 26 de 10 de 2015, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Preguntas-Cerradas/6177670.html>

Maria, T. (2004). *El proceso de la investigacion cientifica*. Mexico: Limusa S.A.

Muñoz, L. (2011). *Fundamentos de la investigacion*. Mexico: Alfaomega.

Prompex. (12 de 02 de 2014). *Prompex*. Recuperado el 25 de 10 de 2015, de Prompex:

<http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=99121C8D-4B6B-46E5-8577-BD1C2FD4FD3A.PDF>

Reddea. (25 de 10 de 2011). *Reddeaprendizaje*. Recuperado el 25 de 10 de 2015, de <http://www.reddeaprendizaje.com/inicio/item/47-plataforma-informatica>

scielo. (10 de 12 de 2014). *scielo*. Recuperado el 25 de 10 de 2015, de scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352010000100013

SENAE. (10 de diciembre de 2012). *Aduana del ecuador*. Recuperado el 15 de 08 de 2015, de Aduana del ecuador:

http://www.aduana.gob.ec/pro/to_import.action

<http://astridvelazquez.blogspot.com/>

<http://www.puce.edu.ec/economia/efi/index.php/economia-internacional/2-uncategorised/41-teoria-clasica-del-comercio-internacional>

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

7. ANEXOS

Encuesta

Encerrar en un círculo la respuesta que sea más adecuada para usted:

1.- Sexo:

1.- Masculino

2.- Femenino

2.- ¿Cuánto tiempo llevan utilizando los servicios de CGLogistics?

1.- Menos de un año

2.- entre 1 a 2 años

3.- 3 años en adelante

3.- ¿Cómo llego a conocer CGLogistics?

1.- Internet

2.- Prensa o revista

3.- Contacto empresariales

4.- Amistades

4.- ¿Cuál es su agrado de aceptación del servicio ofrecido de CGL hacia usted?

1.- Excelente

2.- Bueno

3.- Regular

4.- Malo

5.- ¿Por cuál medio de transporte exporta frecuentemente su producto en CGLogistics?

1.- Aéreo

2.- Terrestre

3.- Marítimo

6.- ¿Con que frecuencia reciben noticias de su mercancía en su traslado?

1.- Frecuentemente

2.- ocasionalmente

3.- nunca

**Freddy Eduardo Tapia Solís - Wilmer Fernando Manzo Quizhpe
Ingeniería en Puertos y Aduanas Mención Administración Aduanera**

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

7.- ¿Ve necesario mejorar el servicio de CGLogistics?

1.- Si

2.- No

8.- Estaría de acuerdo en que se implemente un servicio adicional por medio de mensaje de texto dando la ubicación actual de su mercadería en ese momento del traslado

1.- Si

2.- No

9.- ¿Con qué frecuencia le gustaría que le lleguen los mensajes de texto sobre la ubicación de la mercadería?

1.- Diario

2.- Semanal

3.- Quincenal

10.- ¿Con esta mejora en CGLogistics usted estaría dispuesto a recomendar nuestro servicio a otros clientes?

1.- Si

2.- No

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

1. Shipper
 BAYLONG LOGISTICS CO.,LTD.
 ROOM 1501, HUITONG BUILDING, NO.
 569 EAST JINLING RD, SHANGHAI,
 CHINA 200021 TEL:86-21-60126900
 FAX:86-21-39020100



BL NO. FCG0YE000107

中海集装箱运输股份有限公司
CHINA SHIPPING CONTAINER LINES CO., LTD.

Cable : 0001 Telex : 33200 CSCO CN
Port-to-Port or Combined Transport

BILL OF LADING

RECEIVED in external apparent good order and condition. Except otherwise noted, the total number of containers or other packages or units shown in this Bill of Lading receipt, and by the shipper to contain the goods described above. Which description the carrier has no reasonable means of checking and is not part of the Bill of Lading. One original Bill of Lading should be surrendered, except clause 22 paragraph 5, in exchange for delivery of the shipment. Signed by the consignee or duly authorized by the holder in due course. Whereupon the other original(s) should be void. In accepting this Bill of Lading, The Merchants agree to be bound by all the terms on the face and back hereof as if each had personally signed this Bill of Lading.

WHEN the Place of Receipt of the Goods an inland port and it is so termed herein, any notation of "ON BOARD", "SHIPPED ON BOARD" or words to the effect on this Bill of Lading shall be deemed to mean on board the truck, rail car, air craft or other inland conveyance (as the case may be), pending carriage from the Place of Receipt of the Goods to the Port of Loading.
 SEE clause 4 on the back of this Bill of Lading (Terms continued on the back hereof Read Carefully)

COPY - NON NEGOTIABLE

2. Consignee
 CGLOGISTICS S.A.
 RUC: 090279269001 AV.FCO.DE
 ORELLANA KM 1.5 Y JUAN TANCA
 MARENGO.ED.COFIN, P.3 OF 3
 GUAYAQUIL,ECUADOR PHONE:
 (503-4)2238382 OPERATION DEPARTMENT
 @CGLOGISTICS.COM.ED

3. Notify Party (Carrier not to be responsible for failure to notify)
 SAME AS CONSIGNEE

4. Pre-carriage by*		5. Place of Receipt*			
		FUZHOU			
6. Ocean Vessel	Voy.No.	7. Port of Loading			
XINOU8 547 N		FUZHOU			
8. Name of consignee		8. Place of Delivery*		10. Final Destination (of the goods not the ship)	
GUAYAQUIL,ECUADOR		GUAYAQUIL,ECUADOR		GUAYAQUIL,ECUADOR	
11. Marks & Nos. container seal No.		12. No. of containers or Pkgs.		13. Kind of Packages / Description of Goods	
NIM		SHIPPER'S LOAD,COUNT & SEAL SAID TO CONTAIN		14. Gross Weight kgs	
CCLU3892181 / 20GP / J0242330		1262 CARTONS		KGS	
1262CARTONS/23329KGS/28.93CBM		INSULATOR ANSI 53-2		23,329.00	
1 X 20GP		INSULATOR ANSI 55-5		CY / CY	
		INSULATOR ANSI 52-1		FREIGHT COLLECT	
		NAME ACCOUNT:BOZZO S.A		S/C NO:159W00103	
				SHIPPER'S LOAD,COUNT,SEAL	
18. Description of Contents for Shipper's Use Only (CARRIER NOT RESPONSIBLE)					

Particulars Furnished by the Merchants

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

Shipper SUZHOU TIMES IMPORT AND EXPORT CO LTD. BUILDING NO.6, 358 ZHOUJI ROAD SUZHOU CHINA		B/L No. BLGJXM500113			
Consignee COIMPOREBCSA S.A. ANTEPARA NO. 921 Y HUERTO GUAYAQUIL - ECUADOR IMPORTACIONES@COIMPOREBCSA.COM RUC: 0991197257001 FAX: 593 4 2523 830		Ref. No. POCGYE900107			
Notify Party SAME AS CONSIGNEE		BayLong Logistics Co., Ltd.			
Place of receipt FUZHOU, CHINA				For release of goods apply to LOGISTICS S.A. AV. FRANCISCO DE ORELLANA KM 1.5 AV. JUAN TANCA MARENGO EDIF. COPIN P.3 09C.3 PHONE: (5934) 2335351 GUAYAQUIL - ECUADOR RUC: 0992732636001	
Port of discharge GUAYAQUIL, ECUADOR				Port of loading FUZHOU, CHINA	
Place of delivery GUAYAQUIL, ECUADOR		Quantity and description of goods			
Shipper's Load, Count & Seal 20' GP X 1 CY/CY SAID TO CONTAIN 1262 CTNS INSULATOR ANSI 53-2 INSULATOR ANSI 55-5 INSULATOR ANSI 52-1		Gross weight(kg) 23,329.00 KGS			
Measurement(m3) 28.930 CBM		ABOVE PARTICULARS AS DECLARED BY SHIPPER SAY ONE CONTAINER(S) ONLY			
Particulars above declared by shipper		ORIGINAL			
Freight and charges FREIGHT COLLECT		RECEIVED the goods in apparent good order and condition and, as far as ascertained by reasonable means of checking, as specified above unless otherwise stated. The undersigned, in accordance with the provisions contained in this document, undertakes to perform or to procure the performance of the entire transport from the place at which goods are taken in charge to place designated delivery in this document and assumes liability as prescribed in this document for such transport. One of the B/L must be surrendered duly endorsed in exchange for the goods of delivery order. IN WITNESS where of THREE(3) original B/L have been signed, if not otherwise stated above one of which being accomplished the others to be void.			
Place and date of issue XIAMEN 2015. 11. 22		Stamp and authorized signature For and on behalf of BayLong Logistics Co., Ltd			

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**

INVOICE TO: CGL ECUADOR	BAYLONG LOGISTICS (BVI) CO., LTD		
	DEBIT NOTE		
Shipper:	BLGXJM1500113		
Consignee:	INVOICE NO GJ153442		
Port of Loading: FUZHOU, CHINA	B/L NO FOCGYE900107		
Place of Delivery: BUAYAQUIL	INVOICE DATE 14-12-15 (DD-MM-YY)		
	MV XINOU8	547N	
	ETD22-11-15 (DD-MM-YY)	Freight Payable at	
Number of packages	Description of goods	Gross weight	Measurement
20'GP X 1	1262 CTNS	23329 KGS	28.93 CBM
CCLU3892181/J0242330			

Description	CURR	DEBIT	CREDIT
Profit Share	USD	50.00	
TOTAL:		USD 50.00	RMB 0.00

BAYLONG LOGISTICS (BVI) CO.,LTD
 HSBC,
 HONWELL COMMERCIAL CENTER, 237 DES VOEUS
 ROAD CENTRAL, HONG KONG
 US A/C: 801-089020-838
 SWIFT CODE: HSBCHKHHHKH

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**



Guayaquil, Enero 05 de 2015

Señores:
COIMPORELECSA S.A.
RUC 0991197257001

AVISO DE LLEGADA					
Embarcador:	SUZHOU TRIMS IMPORT AND EXPORT	Aerolínea/Buque:	MAULLIN 549		
Puerto de Embarque:	FUZHOU	BL/AWB:	BLGJXM1500113		
Cubicaje:	28.93 CBM	MRN:	CEC2015HLCU5351		
	23329 KGS	Secuencial MBL:	2009		
ETD:		Consecutivo	0001		
ETA:	06/01/2015	Módulo/Bodega:	CONTECON		
RO:		Descripción de Contenido:			
Tipo de Contenedor:		Numero de unidad/ unidades:			
VALORES A CANCELAR					
<u>CONCEPTO</u>		VALOR UNIT. DOLARES	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
OCEAN FREIGHT		\$506.00	\$0.00	-	\$506.00
THC		\$155.00	\$0.00		\$155.00
TOTAL VALORES EXENTOS DE IVA					\$661.00
"Freight Collect"					
<u>COSTOS LOCALES</u>	VALOR UNITARIO		SUBTOTAL	IVA	TOTAL
PROCESO ADM DE DOC	\$45.00	BL/AWB:	\$45.00	\$5.40	\$50.40
CAS	\$50.00	CONT	\$50.00	\$6.00	\$56.00
HANDLING	\$45.00	CONT	\$45.00	\$5.40	\$50.40
PROCESAMIENTO, ADM	\$45.00	CONT	\$45.00	\$5.40	\$50.40
SELLOS	\$12.00	BL/AWB:	\$12.00	\$1.44	\$13.44
EMISION DE BL	\$50.00	CONT	\$50.00	\$6.00	\$56.00
MANEJO CGL	\$35.00	BL/AWB:	\$35.00	\$4.20	\$39.20
TRANSMISION ECUAPASS	\$40.00		\$40.00	\$4.80	\$44.80
COSTO DE MANEJO POR ADM FLETE COLLECT	\$98.00	BL/AWB:	\$98.00	\$11.76	\$109.76
TOTAL COSTOS LOCALES					\$470.40
TOTAL A CANCELAR					\$1,131.40
Los valores detallados pueden ser cancelados a través de cheque certificado a nombre de CGLOGISTICS S.A. o depositados a nuestra cuenta del Bco. Pichincha Cta. Cte. No. 02100013952					

BL EMITIDO EN ORIGEN	X
BL EMITIDO EN DESTINO	

Elaborado por:	FREDDY TAPIA SOLIS
	freddy.tapia@cglogistics.com.ec
Ejecutivo de Cta:	JOHANNA HOLGUIN

CGLOGISTICS S.A.
Av. Francisco De Orellana Km 1.5 y Av. Juan Tanco Marengo, Edificio Cofin, Piso 3 Of. 3
Guayaquil - Ecuador
POX (+5934) 2922599 ext 111
dario.carrera@cglogistics.com.ec

**Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder
CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.**



Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Sistemas - CGLOGISTICS S.A.

Definiciones Tarifas Cotizaciones Importación Exportación NVOCC Administración Consultas Formatos Ventanas

Importación - Routing Order - Marítimo

Estados RO: Búsqueda: RO BL/H BL/M N° Booking

Legenda: FALTA actualizar y confirmar flete Aviso de Llegada enviado Flete actualizado y confirmado

Listados: 2017 | Detalles | Registro de Fletes

Actualizar Datos | Aviso de Llegada | Emitir RO | Enviar RO

Generar un nuevo REGISTRO a partir del RO: 1307/17 | Cambiar RO: 1307/17 a FCL / LCL

Nro. RO	Fecha Registrado	Estado	Consignee	Shipper	POL/POD	Ruteado Por	Flete Conf.	Nro. RO	ETD	ETA	Customer	Tipo	Agente
1307/17	28/04/2017	PENDING	ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.	ASIA SHIPPING INT'L TRANSPC	XIAOLAN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1307/17			Freddy	LCL	LUCKY FREIGHT (HK) LTD
1306/17	28/04/2017	PENDING	MARTINPACIFIC COMPAÑIA ANI	ADMIRABLE INTERNATIONAL	XIAMEN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1306/17			Freddy	LCL	LUCKY FREIGHT (HK) LTD
1298/17	28/04/2017	PENDING	AIR MAINLAND & SEA CARGO S	PURE-PRO WATER CORP	KEELUNG/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1298/17			Freddy	LCL	RICD INTERNATIONAL CO., L
1297/17	28/04/2017	PENDING	VETANRO LOGISTICS S.A.	VETI SHANGHAI ORIENT HOMETEX	SHANGHAI/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1297/17			Freddy	LCL	AMASS INTERNATIONAL AIR
1280/17	27/04/2017	PENDING	PROVEXCAR CIA LTDA	YOSHI TRADING CORPORATIO	NAGOYA/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1280/17			Freddy	LCL	EUNSAN SHIPPING & AIRCAF
1279/17	27/04/2017	PENDING	ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.	ASIA SHIPPING INT'L TRANSPC	SHANGHAI/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1279/17			Freddy	LCL	AMASS INTERNATIONAL AIR
1278/17	27/04/2017	PENDING	PROVEXCAR CIA LTDA	YONGJIN SHIPPING CO.LTD	BUSAN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1278/17			Freddy	LCL	EUNSAN SHIPPING & AIRCAF
1277/17	27/04/2017	PENDING	ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.	ASIA SHIPPING KOREA CO., L	BUSAN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1277/17			Freddy	LCL	EUNSAN SHIPPING & AIRCAF
1274/17	26/04/2017	PENDING	ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.	ASIA SHIPPING INT'L TRANSPC	KEELUNG/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1274/17			Freddy	LCL	RICD INTERNATIONAL CO., L
1269/17	26/04/2017	PENDING	GSLINE LOGISTIC S.A.	ASIA SHIPPING KOREA CO., LTD	SHANGHAI/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1269/17			Betty	LCL	OVERSEAS BRASIL TRANSP
1239/17	25/04/2017	PENDING	ACES CARGO SERVICES	QINGDAO AUSENSE PACKING E	QINGDAO/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1239/17			Freddy	LCL	LUCKY FREIGHT (HK) LTD
1233/17	25/04/2017	PENDING	ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.	ASIA SHIPPING INT'L TRANSPC	SHUNDE/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1233/17			Freddy	LCL	LUCKY FREIGHT (HK) LTD
1232/17	25/04/2017	PENDING	PROVEXCAR CIA LTDA	IFB INTERNATIONAL FREIGHTE	SHANGHAI/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1232/17			Freddy	LCL	AMASS INTERNATIONAL AIR
1208/17	21/04/2017	PENDING	PROVEXCAR CIA LTDA	YONGJIN SHIPPING CO.LTD	BUSAN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1208/17			Freddy	LCL	EUNSAN SHIPPING & AIRCAF
1203/17	21/04/2017	PENDING	AIR MAINLAND & SEA CARGO S	SHENZHEN TENGZE IMPORT&E	SHENZHEN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1203/17			Freddy	LCL	RICD INTERNATIONAL CO., L
1202/17	21/04/2017	ARRIVED	TRANSGLOBAL LOGISTICS SHII	ABCD	PANAMA CITY/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	1202/17	21/04/2017	26/04/2017	Betty	FCL	SEVEN SEAS LOGISTICS
1194/17	20/04/2017	PENDING	INTERMARES S.A. MARITIME S	CATHAY LINK GLOBAL LOGISTI	SHENZHEN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1194/17			Freddy	LCL	LUCKY FREIGHT (HK) LTD
1176/17	19/04/2017	PENDING	BURBANO RODRIGUEZ ELENA	ABB	MIAMI/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1176/17			Betty	LCL	ALEXIM TRADING CORPORA
1160/17	18/04/2017	PENDING	PROVEXCAR CIA LTDA	IFB INTERNATIONAL FREIGHTE	KEELUNG/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1160/17			Freddy	LCL	RICD INTERNATIONAL CO., L
1150/17	17/04/2017	PENDING	ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.	ASIA SHIPPING INT'L TRANSPC	KEELUNG/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1150/17			Freddy	LCL	RICD INTERNATIONAL CO., L
1147/17	17/04/2017	PENDING	MARTINPACIFIC COMPAÑIA ANI	SHENZHEN ADP CABLES CO. L'	SHENZHEN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1147/17			Freddy	LCL	LUCKY FREIGHT (HK) LTD
1146/17	17/04/2017	PENDING	MARTINPACIFIC COMPAÑIA ANI	ZHUHAI REACHFILL MACHINER	ZHUHAI/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1146/17			Freddy	LCL	LUCKY FREIGHT (HK) LTD
1124/17	13/04/2017	PENDING	ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.	ASIA SHIPPING INT'L TRANSPC	SHANGHAI/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1124/17			Freddy	LCL	AMASS INTERNATIONAL AIR
1123/17	13/04/2017	PENDING	AIR MAINLAND & SEA CARGO S	DUCASSE INDUSTRIAL	SAN ANTONIO/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1123/17			Betty	FCL	ADDICN LOGISTICS HA NOI
1115/17	13/04/2017	PENDING	PROVEXCAR CIA LTDA	IFB INTERNATIONAL FREIGHTE	KEELUNG/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1115/17			Freddy	LCL	RICD INTERNATIONAL CO., L
1111/17	13/04/2017	PENDING	PROVEXCAR CIA LTDA	IFB INTERNATIONAL FREIGHTE	SHANGHAI/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1111/17			Freddy	LCL	AMASS INTERNATIONAL AIR
1110/17	13/04/2017	ARRIVED	VETANRO LOGISTICS S.A.	VETI NINGBO KIMPIN INDUSTRIAL	P SHANGHAI/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	1110/17	11/03/2017	16/04/2017	Freddy	LCL	AMASS INTERNATIONAL AIR

192.168.100.5 - CGL

ES 12:34 p.m. 01/05/2017

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Sistemas - CGLOGISTICS S.A.

Definiciones Tarifas Cotizaciones Importación Exportación NVOCC Administración Consultas Formatos Ventanas

Importación - Routing Order - Aéreo

IMPORTACIÓN - ROUTING ORDER - AÉREO

Estados RO

Leyenda

- FALTA actualizar y confirmar flete
- Aviso de Llegada enviado
- Flete actualizado y confirmado

Listados 2017

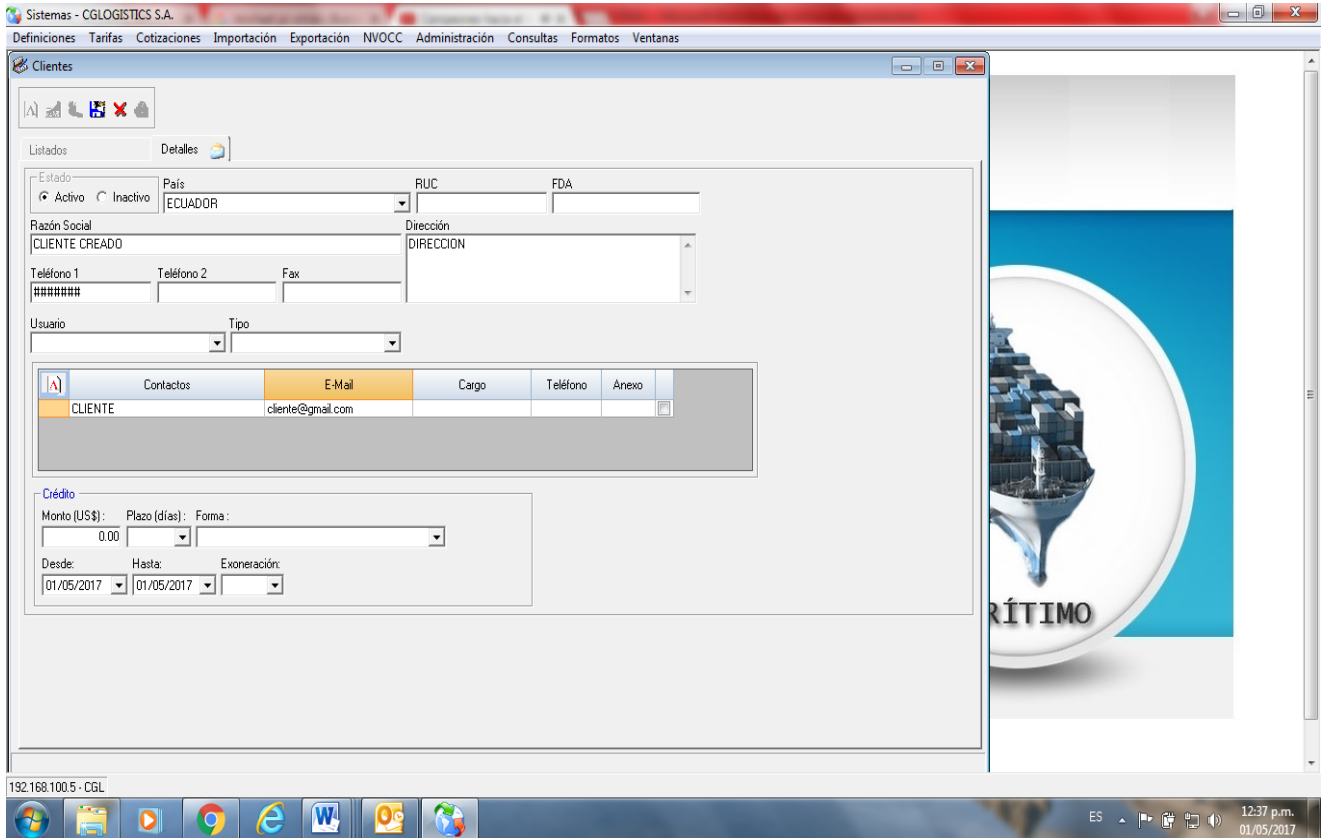
Actualizar Datos Aviso de Llegada Emitir RO Enviar RO

Nro. RO	Fecha Registrado	Estado	Consignee	Shipper	POL/POD	Ruteado Por	Flete Confirmado	Nro. RO	ETD	ETA	Customer
1272/17	26/04/2017	PENDING	CMJ LOGISTICS	SUMMER D3 SMART HOUSE	SHENZHEN/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1272/17			Freddy
1270/17	26/04/2017	PENDING	GSLINE LOGISTIC S.A.	BIC BRASIL	MANAUS/GUAYAQUIL	Gonzalo	NO	1270/17			Betty
1159/17	18/04/2017	PENDING	VETANRO LOGISTICS S.A. VETLOGISA	SHANDONG YANGGU ROCK DRILLING TOOLS FA	QINGDAO/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	1159/17			Freddy
1088/17	12/04/2017	PENDING	BURBANO RODRIGUEZ ELENA BETZABET / FLY	GRUPO ARIGMED	MEXICO CITY/QUITO	Gonzalo	SI	1088/17			Betty
1074/17	11/04/2017	PENDING	BURBANO RODRIGUEZ ELENA BETZABET / FLY	D & INTERNATIONAL INC	MIAMI/QUITO	Gonzalo	SI	1074/17			Betty
0962/17	03/04/2017	PENDING	VETANRO LOGISTICS S.A. VETLOGISA	CRYOSTAR SAS	NEW DELHI/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0962/17			Freddy
0904/17	29/03/2017	PENDING	BURBANO RODRIGUEZ ELENA BETZABET / FLY	MANDY	GUANGZHOU/QUITO	Gonzalo	SI	0904/17			Freddy
0849/17	24/03/2017	PENDING	BURBANO RODRIGUEZ ELENA BETZABET / FLY	INGENIERIA Y TECNICAS CLINICAS.	MADRID/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0849/17			Katherine
0782/17	20/03/2017	PENDING	VETANRO LOGISTICS S.A. VETLOGISA	AMBU INC	FRANKFURT/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0782/17			Katherine
0741/17	15/03/2017	ARRIVED	VETANRO LOGISTICS S.A. VETLOGISA	ZHONGSHAN ADLIKE MEDICAL EQUIPMENT	SHENZHEN/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0741/17	14/03/2017	18/03/2017	Freddy
0739/17	15/03/2017	PENDING	BURBANO RODRIGUEZ ELENA BETZABET / FLY	NINGBO MH INDUSTRY CO.,LTD	NINGBO/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0739/17			Freddy
0592/17	01/03/2017	ARRIVED	BURBANO RODRIGUEZ ELENA BETZABET / FLY	UNILOK CORPORATION	INCHON/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0592/17		01/03/2017	Freddy
0486/17	17/02/2017	PENDING	VETANRO LOGISTICS S.A. VETLOGISA	SPACELABS HEALTHCARE INC	GENDA/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0486/17			Katherine
0484/17	17/02/2017	PENDING	VETANRO LOGISTICS S.A. VETLOGISA	SPATARO NAPOLI S.A.	GENDA/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0484/17			Katherine
0235/17	20/01/2017	ARRIVED	VETANRO LOGISTICS S.A. VETLOGISA	SHANDONG YANGGU ROCK DRILLING TOOLS FA	QINGDAO/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0235/17		23/01/2017	Freddy
0155/17	13/01/2017	PENDING	TMALOGISTICS S.A.	MAYS ZONA LIBRE, S.A.	PANAMA CITY/GUAYAQUIL	Gonzalo	SI	0155/17			Betty

192.168.100.5 - CGL

ES 12:35 p.m. 01/05/2017

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.



Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

Sistemas - CGLOGISTICS S.A.

Definiciones Tarifas Cotizaciones Importación Exportación NVOCC Administración Consultas Formatos Ventanas

Reporte de Embarques

Desde: 01/05/2017 Hasta: 01/05/2017

EMPRESAS DEL MISMO GRUPO

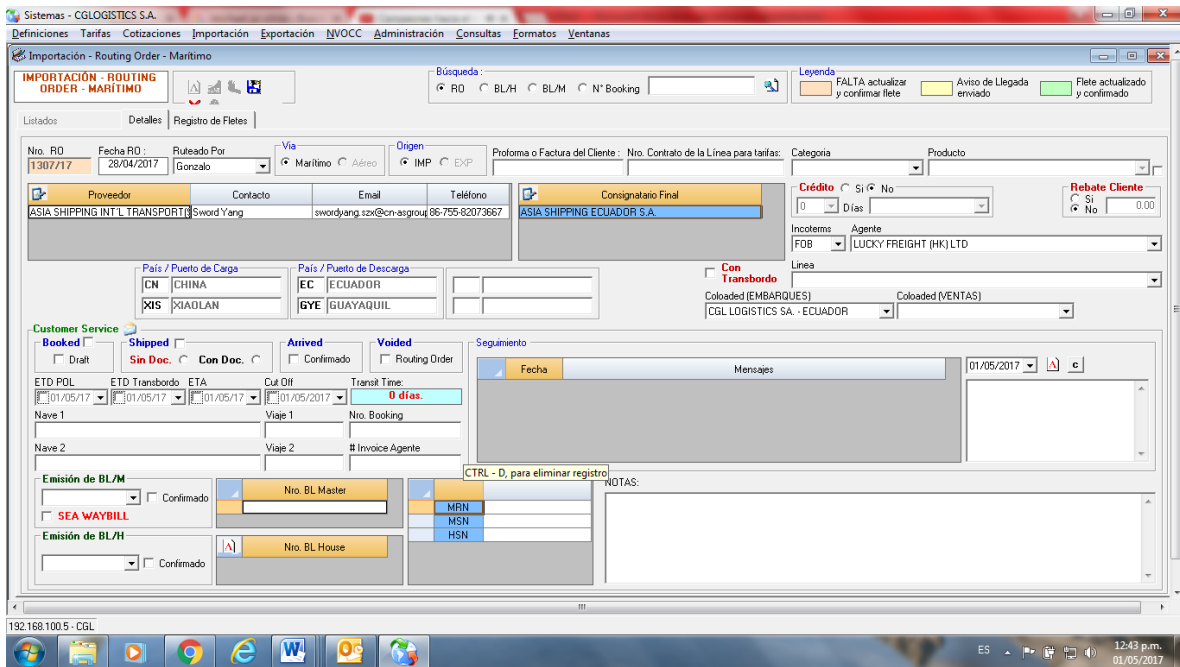
Cliente: ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.

	Cliente	RO	# PO	Proveedor	Linea Naviera	POL	Contenedor	Estado	Comentarios	N° HBL	ETD
1	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0806/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		SHANGHAI	LCL: 0 w/m	PENDING			
2	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0870/17		ASIA SHIPPING KOREA CO., LTD		BUSAN	LCL: 0 w/m	PENDING			
3	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0913/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		SHANGHAI	LCL: 0 w/m	PENDING			
4	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0996/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		SHANGHAI	LCL: 0 w/m	PENDING			
5	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	1042/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 0 w/m	PENDING			
6	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	1150/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		KEELLUNG	LCL: 0 w/m	PENDING			
7	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	1274/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		KEELLUNG	LCL: 0 w/m	PENDING			
8	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	1277/17		ASIA SHIPPING KOREA CO., LTD		BUSAN	LCL: 0 w/m	PENDING			
9	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	1279/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		SHANGHAI	LCL: 0 w/m	PENDING			
10	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	3427/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		KEELLUNG	LCL: 0 w/m	PENDING			
11	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	3635/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		NINGBO	LCL: 0 w/m	PENDING			
12	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	1233/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		SHUNDE	LCL: 0 w/m	PENDING			
13	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	1307/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		XIAOLAN	LCL: 0 w/m	PENDING			
14	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	1124/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		SHANGHAI	LCL: 0 w/m	PENDING			
15	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0900/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		HONG KONG	LCL: 0 w/m	PENDING			
16	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	2914/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 13 w/m	PENDING		ESSASEL16091856	
17	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	2090/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 17 w/m	ARRIVED		ESSASEL16060805	
18	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	2925/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 19 w/m	ARRIVED		ESSASEL16092216	
19	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	3283/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 21 w/m	ARRIVED		ESSASEL16111090	
20	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	3426/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 11 w/m	ARRIVED		ESSASEL16112797	
21	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	3336/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 2 w/m	ARRIVED		ESSASEL16120959	
22	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	3491/16		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		NINGBO	LCL: 3 w/m	ARRIVED		LNBGVQ61113296YQ	
23	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0280/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 5 w/m	ARRIVED		ESSASEL16121935	
24	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0388/17		ASIA SHIPPING KOREA CO., LTD		BUSAN	LCL: 20 w/m	ARRIVED		ESSASEL17010590	
25	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0585/17		ASIA SHIPPING INT'L TRANSPORT(SHEI		BUSAN	LCL: 23 w/m	ARRIVED		ESSASEL17011570	
26	ASIA SHIPPING ECUADOR S.	0589/17		ASIA SHIPPING KOREA CO., LTD		BUSAN	LCL: 20 w/m	ARRIVED		ESSASEL17012232	

192.168.100.5 - CGL

ES 12:40 p.m. 01/05/2017

Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.



Propuesta para monitoreo de contenedores fcl al Freight Forwarder CGLogistics S.A. utilizando plataforma SMS movistar.

