



— Universidad —
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE COMERCIO EXTERIOR Y RELACIONES INTERNACIONALES

**APLICATIVO WEB, TRACKER ONLINE, PARA OPTIMIZAR EL TIEMPO EN EL
SEGUIMIENTO DE EMBARQUES DE UNA AGENCIA DE CARGA
INTERNACIONAL**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar por el título profesional de:

**LICENCIADO EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y MARKETING
INTERNACIONAL**

AUTOR:

DAVILA RUBIO, LILIANA ELIZABETH

ASESOR:

Dr. Juan Francisco Vento Rojas

Lima-Perú 2020

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 01-jul.-2022 1:43 p. m. -05

Identificador: 1865512310

Número de palabras: 17584

Entregado: 1

APLICATIVO WEB, TRACKER
ONLINE, PARA OPTIMIZA... Por
Liliana Elizabeth Davila Rubio

Índice de similitud

14%

Similitud según fuente

Internet Sources:	13%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	8%

[excluir citas](#) [Excluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 1%](#)

modo:

ver informe en vista quickview (vista clásica) ▾

Change mode

[imprimir](#)[actualizar](#)[descargar](#)

1% match (Internet desde 09-jul.-2020)

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-28977-ley-de-facilitacion-del-comer-ley-n-30809-1667537-1/>

1% match (Internet desde 07-abr.-2021)

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_155e1fed9bef48cfe17bfc7d1cb5753

1% match (Internet desde 09-abr.-2021)

<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/2/browse?type=subject&value=Facturas>

1% match (Internet desde 21-abr.-2021)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4394/SALCEDO_AJL.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 30-jun.-2021)

<http://repositorio.uladech.edu.pe>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 13-may.-2022)

Clase: TESIS VARIOS

Ejercicio: TESIS VARIOS

Nº del trabajo: [1835182337](#)

1% match (Internet desde 16-jul.-2021)

<http://repositorio.uigv.edu.pe>

1% match (Internet desde 09-jul.-2021)

<http://transparencia.mtc.gob.pe>

1% match (Internet desde 24-nov.-2021)

<http://repositorio.ug.edu.ec>

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida, por guiarme, por brindarme salud y esperanza para poder continuar en este difícil camino y lograr mis objetivos.

A mis padres Robertina y Elmes, por su apoyo incondicional, su ejemplo de perseverancia, responsabilidad y disciplina, por los valores inculcados a mi persona, por sus consejos, amor infinito y motivación constante.

A mi compañero de vida, Ricardo Cajavilca, por ser mi soporte emocional en todo momento, por su amor, aliento, confianza y paciencia, que fueron claves en el proceso de esta meta.

INDICE

DEDICATORIA	II
INDICE	
III	
INDICE DE FIGURAS.....	V
INDICE DE TABLAS	
VII	
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	
IX	
INTRODUCCIÓN	
X	
CAPITULO 1	
1	
1. Marco Teórico De La Investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.1 Marco Histórico	1
1.2 Bases Teóricas	8
1.3 Marco Legal.....	23
1.4 Antecedentes de Estudio.....	26
1.5 Marco Conceptual	30
CAPÍTULO	
II.....	35
2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	35
2.1 Descripción de la realidad problemática	35

2.2	Formulación Del Problema	51
50 CAPÍTULO III		
.....		51
3.	Objetivos, Delimitación Y Justificación De La Investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.1.	Objetivo General y Específicos.	51
3.2.	Delimitación del Estudio.....	51
3.3.	Justificación e Importancia del Estudio	
.....		52 CAPITULO
IV	53
4.	FORMULACIÓN DEL DISEÑO (PROPUESTA DE SOLUCIÓN)	53
4.1.	Diseño Esquemático.....	54
4.2.	Presupuesto anual de implementación y mantenimiento del aplicativo:	
.....		57
4.3.	Las ventajas de esta nueva tecnología:	
.....		58
4.4.	Diseño de la operatividad de la propuesta:	
.....		59 CAPÍTULO V
.....		71
5.	Prueba de Diseño	¡Error! Marcador no definido.
5.1.	Objetivos de la entrevista:	71
5.2.	Aplicación de la propuesta solución al problema en la realidad investigada	
.....		72
CONCLUSIONES		75
RECOMENDACIONES		77
BIBLIOGRAFÍA		79
ANEXOS		85

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Línea de tiempo de la web	2
Figura 2. Nuevas tendencias laborales por TICS	4
Figura 3. Distribución física Internacional	6
Figura 4. Principales 15 líderes en innovación tecnológica	36
Figura 5. Ranking de los países más innovadores de América Latina.....	37
Figura 6. Ranking de las empresas tecnológicas más grandes del mundo 1994.....	38
Figura 7. Ranking de las empresas tecnológicas más grandes del mundo 2019.....	38
Figura 8. Flujograma de Funciones antes de su modificación	42
Figura 9. Información del embarque para HBL.	45
Figura 10. Información de cargamento para HBL.	46
Figura 11. Información de MBL.	46
Figura 12. Ranking de Agencias de carga Internacional a nivel nacional	47
Figura 13.: Topten de Agencias de Carga Internacional en porcentajes.....	48
Figura 14. Representación del desarrollo de la aplicación web	53
Figura 15. Flujograma actualizado de funciones.	55
Figura 16. Mapa de operatividad del aplicativo web.	59
Figura 17. Estructura del desarrollo de la aplicación web, tracker online	60
Figura 18. Modelo de aplicación basada en un intranet.....	61
Figura 19. Modelo de Intranet para registro de clientes por área comercial.....	62
Figura 20. Modelo de acceso de clientes a intranet con usuario y contraseña.....	62
Figura 21. Información de embarque, ingresada por C.S.	63
Figura 22. Información de cargamento, ingresada por C.S.	64
Figura 23. Email alerta para cliente	65

Figura 24. Modelo de selección para reporte de cargas	66
Figura 25. Modelo de selección para documentos informativos	67
Figura 26. Detalles de Carga	68
Figura 27. Booking	68
Figura 28. Confirmación de zarpe.....	69
Figura 29. Aviso de llegada	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de las funciones de C.S.	44
Tabla 2. Funciones en base a tiempos trabajados	49
Tabla 3. Presupuesto anual.....	57

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como propósito principal optimizar el tiempo en el seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional, mediante el apoyo de un aplicativo web de nombre *tracker online*, que se desarrollará a partir del intranet que se ubicará en la página web del operador logístico, con ello se quiere automatizar los procesos, mejorar la productividad, agilizar los tiempos y personalizar la atención al cliente.

Se aplicó una metodología de enfoque cualitativo, basado en la técnica de la observación directa, entrevista personal estructurada al gerente general de la empresa y cuestionario de preguntas cerradas a los colaboradores del área estudiada (Customer Service de importación), para recolección de datos y obtención de conclusiones.

Los resultados evidencian notables inconvenientes en el área de Customer Service en cuanto al tiempo empleado en sus funciones, esto debido a que en los últimos meses han incrementado considerablemente las ventas y por consiguiente sus actividades operacionales, lo cual ha

conllevado a reclamos de los clientes por demoras en la información acerca de sus embarques de importación.

Por último, se llegó a la conclusión de que la implementación del aplicativo web, influirá de manera positiva y además logrará satisfacer favorablemente las decadenias de los colaboradores, así como también beneficiará a los clientes de manera que estos podrán obtener los estatus de sus embarques en tiempo real y constante.

Palabras claves: Optimizar el tiempo, embarques, Agencia de carga internacional, importaciones, aplicativo web, tracker online, intranet, página web, automatizar, productividad, customer service.

ABSTRACT

The main purpose of this research study is to optimize the time in tracking shipments from an international cargo agency, through the support of a web application called TRACKER ONLINE, which will be developed through the intranet that will be located on the website of the logistics operator , with this you want to automate processes, improve productivity, speed up time and personalize customer service.

A qualitative approach methodology was applied, based on the technique of direct observation, structured personal interview with the general manager of the company and questionnaire of closed questions to the collaborators of the studied area (Import Customer Service), to collect data and obtain conclusions.

The results show remarkable drawbacks in the Customer Service area, in terms of the time spent on their duties, this due to the fact that in recent months sales and therefore their

operational activities have increased considerably, which has led to customer complaints for delays in information about their import shipments.

Lastly, it was concluded that the implementation of the web application will positively influence and will also be able to favorably satisfy the declines of the collaborators, as well as benefit the clients so that they can obtain the status of their shipments in real and constant time.

Key words: Optimize time, shipments, International cargo agency, imports, web application, tracker online, intranet, web page, automate, productivity, customer service.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, el trabajo en las empresas ha ido trascendiendo conforme la variación de la etapa evolutiva y el proceso de globalización. Asimismo, los cambios que vienen sucediendo hoy en día propiciados por la tecnología, principalmente en informática y telecomunicaciones, están transformando las relaciones económicas y sociales de las empresas logísticas que tratan de sobrevivir en este mundo constantemente cambiante.

El desarrollo de las aplicaciones y sistemas web conforman una de las estructuras más esenciales de optimizar el tiempo y gestionar correctamente los procesos de una empresa, además van de la mano con la modernización e innovación en el sector del comercio exterior.

Actualmente la mayor parte de las empresas logísticas siguen brindando soluciones de forma tradicional, es decir vía correos, llamadas o de manera presencial. Ante esto, el presente estudio pretende implementar una aplicación web que se mantenga ligada al sistema que la empresa viene manejando. Esta aplicación se basa en una plataforma virtual llamada intranet, que se desarrollará en la página web, al cual el cliente (importador) podrá acceder mediante un usuario

y contraseña, que ayude a mejorar la información del servicio de transporte internacional de las mercancías en tiempo real, además se podrá tener acceso desde cualquier dispositivo, tan solo se necesita contar con internet y un navegador para comodidad de los clientes.

En este caso se aplicó una metodología de enfoque cualitativo, basado en la técnica de la observación directa, entrevista personal estructurada, asimismo un cuestionario para la recolección de datos y posterior a ello se darán las conclusiones finales.

El impacto causado tanto en la empresa como en los clientes se torna bastante favorable, mejorando y fortaleciendo significativamente la relación entre ambos, logrando disminuir los reclamos y quejas por parte de los clientes, y poniendo énfasis en el tema del tiempo, satisfaciendo por un lado a los colaboradores, minimizando sus tareas, mejorando la productividad y automatización de los procesos empresariales y de igual manera logrando la confianza, tranquilidad y seguridad de los clientes.

En el **capítulo I**, marco teórico, se abordan 5 puntos: El marco histórico, en el que se redactan los sucesos y evolución desde tiempos remotos hasta la actualidad, asimismo se desarrollan las bases teóricas, las cuales son el soporte de la propuesta de estudio planteada, además del marco legal que rige la constitución e involucra a los agentes de carga internacional en el Perú, además de los antecedentes de estudio, que son otras investigaciones que tienen relación con esta, las cuales se tomarán como referencia, y por último el marco conceptual, que definen algunas palabras que no se han explicado a profundidad en el desarrollo de la investigación. **En el capítulo II** hablaremos del planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática de la empresa, abordando el tema de una manera global hasta llevarlo a la realidad local, lugar de donde parte la investigación, además se formula el problema general y los específicos mediante algunas preguntas.

El capítulo III desarrolla las respuestas entorno a los problemas planteados, es decir surgirá el objetivo principal y los específicos, asimismo se menciona la delimitación, justificación e importancia del estudio. En el **capítulo IV** se formula el diseño, en otras palabras la propuesta solución, en base a gráficos esquemáticos, explicativos y cuadros que desarrollan la propuesta.

El capítulo V muestra la viabilidad de la prueba del diseño en este proceso de investigación, mediante una entrevista al gerente general de la empresa.

Por último, se detallan las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos que se adjuntan como herramientas e instrumentos que se usaron para la validación de este estudio.

CAPITULO I: Marco Teórico De La Investigación

1.1 Marco Histórico

Este primer punto está enfocado en dar a conocer los sucesos o eventos históricos suscitados conforme al tiempo y evolución, de los siguientes conceptos:

1.1.1 Marco Histórico del Aplicativo Web

En relación a este tema, Cobo, Gómez, Pérez y Rocha (2005) señalaron que “En sus orígenes, el servicio de las aplicaciones web fue concebido como un sistema flexible de compartir información multimedia entre equipos heterogéneos a través de redes informáticas”. (P. 2)

Se entiende entonces que básicamente el contenido que podíamos hallar era completamente estático, es decir solo permitía consultar información y/o descargarla.

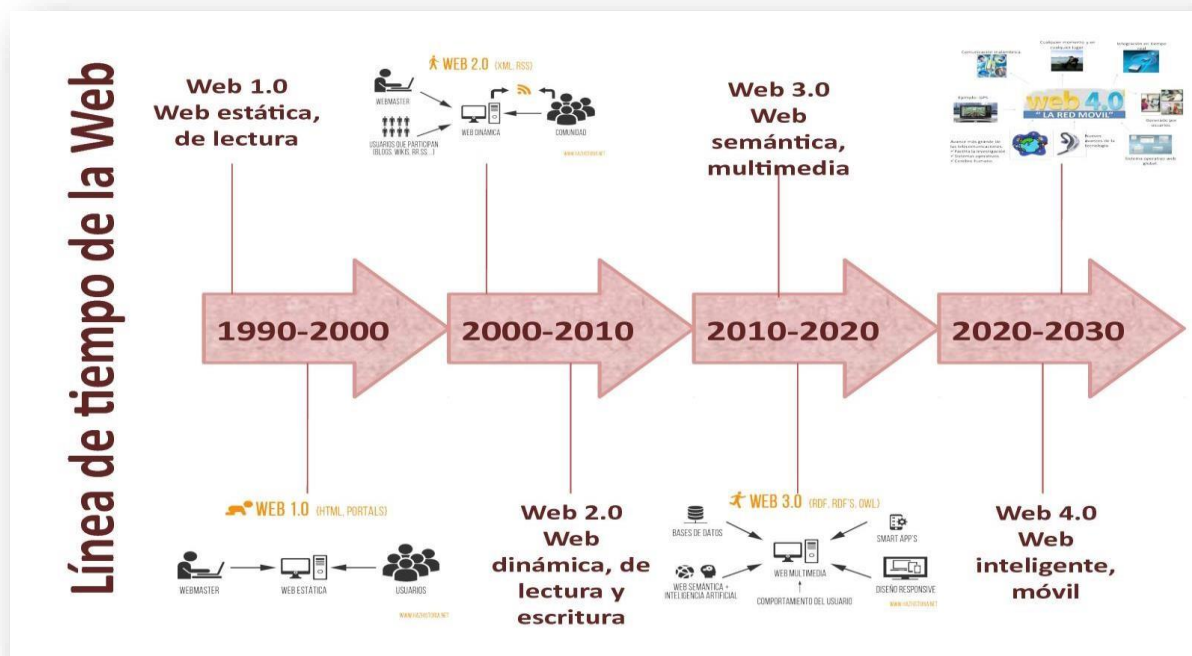


Figura 1. Línea de tiempo de la web

Fuente: Calaméo

Actualmente podemos encontrar un contenido rico e interactivo, por lo tanto, escalable, ya que se han generado herramientas avanzadas que permiten que se puedan desarrollar las aplicaciones web de una forma mucho más sencilla y práctica, facilitándonos las funciones y optimizando tiempos. Su evolución fue la inclusión de un método para confeccionar páginas dinámicas.

Adicional a ello, también podemos decir que existe un campo de aplicación, en las redes privadas, éstas son muy usadas en las empresas, las cuales siguen un mismo sistema y protocolos que internet (Intranet). Es una solución informática ajustada a las necesidades, accesible desde cualquier navegador con internet o con una red local. Este tipo de aplicaciones no requiere de descargas al computador, simplemente visitar la página web correspondiente, utilizando los procedimientos estándar, como el enlace HTTP.

1.1.2 Marco Histórico de Optimizar el Tiempo

De la Torre (2007) afirma en su discurso que a lo largo del siglo XX, la medida del tiempo propiciada por la industrialización alcanza su auge con la referencia del Taylorismo y el Fordismo ligada a la organización del trabajo, en el cual se da la difusión de la producción, mecanización, procesos de trabajo y la búsqueda de nuevos mercados, el método de producción industrial, se basó en “los métodos y tiempos”, así también se consagró la división primordial entre organizar el tiempo de trabajo y una supuesta libertad para el ocio.

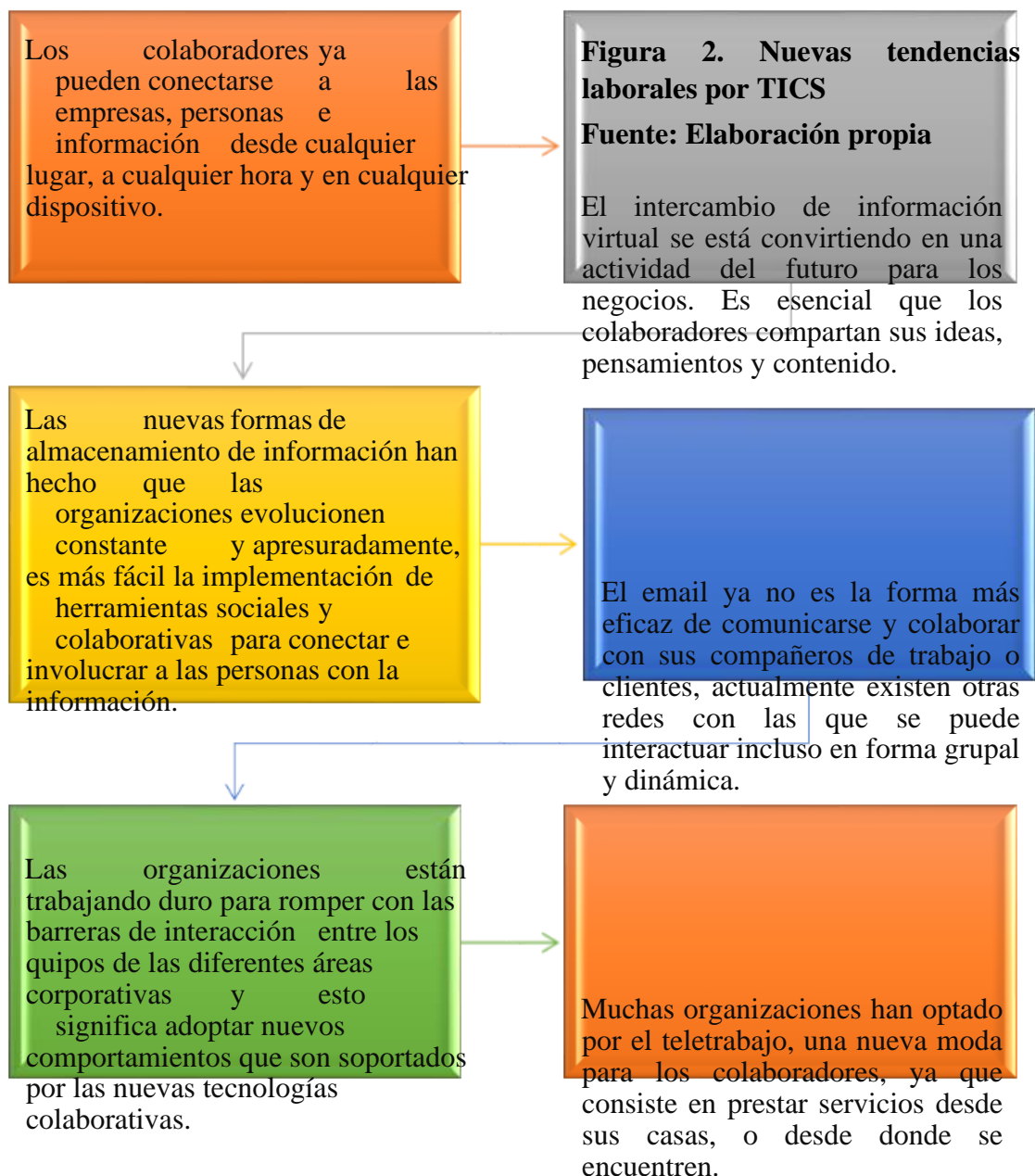
La forma en la que trabajamos ha cambiado a lo largo de los años y esto ha creado un impacto directo en las personas y empresas.

El trabajo está en constante evolución por las nuevas tecnologías y sistemas que se implementan continuamente en las organizaciones, en gran parte impulsados por el consumidor web y las empresas que luchan para adaptarse a este mundo globalizado. La correcta gestión del tiempo en una empresa mejora sustancialmente la productividad y la competitividad de la compañía.

Las organizaciones valoran cada día más a los profesionales que tienen la habilidad de organizar adecuadamente su horario de trabajo, planificar, priorizar o evitar ser víctimas de los ladrones de tiempo, son tácticas a tener en cuenta.

Hoy en día las tecnologías han revolucionado el mundo laboral, tanto que a las empresas no les queda más remedio que inmiscuirse en esta gran era digital y correr a ritmos agigantados para dar la talla frente a otros mercados a nivel mundial e integrarse a los constantes cambios que vienen suscitándose en relación a este proceso dinámico que afectan de manera directa el desarrollo de los países, dejando a un lado los límites fronterizos y divisiones políticas que nos permitan realizar intercambios comerciales, comunicarnos y acceder a información en tiempo real con el fin de sostener una mayor competitividad

empresarial, desarrollar nuevos métodos, generar nuevos conceptos y junto a ello reducir tiempos, mejorando la productividad y automatizando los procesos:



Esto implica que debemos organizarnos y priorizar nuestras actividades con flexibilidad y es esencial que nunca olvidemos nuestros objetivos, ya que si no los tenemos claros, somos

fácilmente manejables, esto implicaría una pérdida de tiempo, en cambio, si no los descuidamos, siempre sabremos hacia dónde dirigirnos y lograríamos ser productivos.

1.1.3 Marco Histórico de Agencia de Carga Internacional

Huertas, Barandiarán, Mera y Tamay (2010) aseveran que la existencia de los Agentes de carga internacional, remonta desde el siglo X, su desarrollo surgió a partir de la creación de depósitos públicos en ciudades y puertos en Europa, así como también por el desarrollo comercial y la expansión de la actividad comercial marítima, en sus inicios lo llamaban agente de la mercadería o comisionista. A medida que avanzaba el tiempo ya contaban con sus propios almacenes, conoce mejores rutas, formas de transportar cada mercadería, el cuidado que requiere. Alrededor del siglo XVII, ya firmaban sus conocimientos de embarque. En el siglo XVII se dan a conocer las primeras consolidaciones de carga, consignadas a otro agente desde puerto secundario, además nacen las pólizas de seguros de carga y en la década de los 60, ya se manejaba carga general, en los 70 se creó la carga paletizada, en los años 80 la carga adquirió el tipo multimodal, en los 90, ya se contaba con la información electrónica.

Los agentes de carga empiezan sus actividades desde tiempos muy remotos en Europa, ya que después del descubrimiento de América se logra un importante nivel de desarrollo en el comercio Internacional, puesto que se genera un nuevo continente, y esto implica una tendencia de mayor intercambio de bienes entre los comerciantes.

Actualmente el agente de carga cumple muchas funciones, es un intermediario entre el exportador, importador, líneas navieras, terminales de almacenamientos, autoridades aduaneras y demás operadores, ya que los clientes le dan toda la potestad y adicional a ello los asesoran en relación a rutas, brindan información sobre importaciones, exportaciones, emiten y coordinan en base a documentación necesaria para que los bienes lleguen a tiempo a su destino.

Asimismo, brindan otros servicios adicionales, como consolidación, almacenaje, realización de trámites aduaneros, transporte local, entre otros.

Las agencias de carga, cumplen hoy un rol de tercerización, ya que ofrecen propuestas diversas, en relación a la cadena logística, brindan servicios puerta a puerta, es decir un servicio completo desde las coordinaciones de entrega de la mercancía en el lugar de origen, trámites en las aduanas, transporte local, hasta finalmente llegar a la puerta del almacén del importador, esto definitivamente es de gran apoyo para los clientes, sobre todo en cuestiones de tiempo.



Figura 3. Distribución física Internacional

Fuente: Slide player

1.1.4 Marco Histórico de embarque

Comenzaremos hablando de los medios de transporte, un punto importante dentro del traslado y embarque de carga internacional.

Hacia 1870 se contaba con una red ferroviaria en Europa (Inglaterra y Francia), para luego expandirse hasta América Latina (Brasil, Argentina y México), beneficiando el intercambio

comercial de mercancías, en 1945 los ferrocarriles comenzaron a ser deficitarios y reemplazados por el transporte de carretera que en la actualidad conocemos.

El transporte marítimo ha sido también relevante a lo largo de muchos siglos, las primeras embarcaciones fueron los veleros creados por los romanos, posteriormente las galeras que se movían por la fuerza de los remos, luego llegaron las carabelas, que dejaron de lado los remos y se enfocaron en mejorar las velas para conseguir mejorar la propulsión del viento. En el siglo XVIII, las fragatas se convirtieron en las embarcaciones más emblemáticas, por su rapidez y agilidad y en siglo XIX los barcos a vapor dieron un giro significativo a la navegación. En la actualidad, vemos que sigue siendo prioridad, ya que facilita el traslado de cargas entre puntos geográficos muy distantes, en el ámbito mundial, es el modo más utilizado para el comercio internacional, ya que soporta mayor movimiento de mercancías, con un menor consumo de combustible, los mayores buques portacontenedores actuales tienen una capacidad de hasta 18.000 TEU.

En el año 1920 inició también el transporte de mercancías vía aérea, los productos más comunes de la época anterior a la II Guerra Mundial eran básicamente joyas, flores, prendas de alta costura, rollos de película, productos farmacéuticos, repuestos urgentes para maquinaria, hasta animales vivos. Los aviones también se ingeniaban para hacer llegar grandes máquinas a zonas apartadas. Posterior a la II Guerra Mundial, ya existían aviones más grandes y eficaces, las líneas aéreas iniciaron sus primeras operaciones de carga y nacieron diversas empresas. Durante el bloqueo de Berlín (1948-1949), los aviones también trasladaban toneladas de carbón y equipos para la construcción. Al aumentar su frecuencia comenzaron a viajar todo tipo de animales, incluso automóviles enteros, además los envíos de menor tamaño se introducían en grandes contenedores a fin de facilitar su manipulación y reducir el hurto. En los años setenta tomó importancia la entrega de cartas y paquetería. El transporte aéreo se desarrolló

rápidamente y es el más moderno, pero los costes por milla siguen siendo elevados, por lo que aún representa sólo una pequeña parte del tonelaje que viaja de un país a otro.

Un embarque se da cuando se cargan las mercancías sobre el medio de transporte convenido, el cual saldrá del recinto aduanero del país de origen, con destino a otras aduanas del exterior, y para ello es necesario seguir un protocolo riguroso, contar con la documentación que exige la autoridad, dependiendo de la carga que se esté manejando, asimismo de la legislación de cada país, con la finalidad de que la Aduana otorgue autorización de salida sin mayor complicación. Cabe resaltar que antes de realizar un embarque de mercancía también es importante y necesario hacer un aforo físico de la carga, a menos que esta se encuentre libre de dicho proceso, posterior a ello se crea un documento llamado declaración de embarque, en el cual se consignan los datos de la carga.

1.2 Bases Teóricas

A continuación, se desarrollarán las teorías involucradas en el tema de investigación propuesto, a modo de explicar y brindar un enfoque más amplio sobre la problemática planteada, las cuáles también serán válidas como soporte y respaldo del presente estudio.

1.2.1 Aplicaciones web

Las aplicaciones web son básicamente un conjunto de herramientas, que se utilizan mediante un servidor web a través de internet, intranet y teniendo acceso a un navegador cualquiera. Según Luján (2002) refiere que:

Las aplicaciones web suelen distinguirse en tres niveles (como en las arquitecturas cliente/servidor de tres niveles), el nivel superior que interacciona con el usuario (el cliente web, normalmente un navegador), el nivel inferior que proporciona los datos (la base de datos) y el nivel intermedio que procesa los datos (el servidor web). (P. 47)

Además, cabe considerar que Niño (2010) manifiesta también de manera semejante que “Son aplicaciones a las que se accede mediante un navegador y están alojadas en servidores dentro de una intranet o en internet” (P. 192)

A manera de conclusión, Amallé (2002) reafirma lo indicado por Luján y Niño y nos dice que la aplicación web “Es un conjunto de recursos web que participan en el funcionamiento de la propia aplicación web”. (P. 26)

Por su parte Caivano y Villoria (2009) señalan que:

Las aplicaciones web, no son más que herramientas de ofimáticas (procesadores de texto, hojas de cálculo) de la web 2.0 que se manejan simplemente con una conexión a internet, y en estos casos cabe la opción de utilizar el ordenador solo como forma de acceso a la aplicación remota. (P. 15)

Además, Gómez y Cervantes (2017) al igual que Caivano y Villoria hacen referencia a que todas las aplicaciones web funcionan a través de internet:

Una aplicación Web es un conjunto de páginas que funcionan en internet, estas páginas son las que el usuario ve a través de un navegador de internet (Internet Explorer de Microsoft, Chrome, Mozilla Firefox, etc.) y están codificadas en un lenguaje especial. (P. 19) Asimismo, lo define Ferrer (2014) en otras palabras “Estas aplicaciones o tecnologías intercambian datos entre sí con el objetivo de ofrecer unos servicios, los proveedores ofrecen sus servicios como procedimientos remotos y los usuarios solicitan un servicio llamando a estos procedimientos a través de la web”. (P. 16)

Sin embargo, de manera más precisa y actualizada entendemos este concepto a través del libro de Pressman (2010):

En su forma más sencilla, las web apps son poco más que un conjunto de archivos de hipertexto vinculados que presentan información con uso de texto y gráficas limitadas. Sin embargo, desde que surgió Web 2.0, las web apps están evolucionando hacia ambientes de cómputo sofisticados que no sólo proveen características aisladas, funciones de cómputo y contenido para el usuario final, sino que también están integradas con bases de datos corporativas y aplicaciones de negocios. (P. 7)

1.2.1.1 Características. Con respecto a las características de las aplicaciones web, puedo destacar brevemente que a mi parecer estas tienen compatibilidad con todos los navegadores, se mantienen automáticamente actualizadas, son de acceso rápido y desde cualquier lugar, existen menos errores, y brinda mayor seguridad, lo que se asemeja cuando Mateu (2004) asevera que el usuario puede acceder fácilmente a estas aplicaciones empleando un navegador web (cliente) o similar. Si es por internet, el usuario puede entrar desde cualquier lugar del mundo donde tenga un acceso a internet. Pueden existir miles de usuarios, pero una única aplicación instalada en un servidor, por lo tanto, se puede actualizar y mantener una única aplicación y todos sus usuarios verá los resultados inmediatamente. Emplean tecnologías como Java, JavaFX, Java Script, DHTML, Flash, Ajax, etc., que dan gran potencia a la interfaz de usuario, asimismo emplean tecnologías que permiten una gran portabilidad entre diferentes plataformas, por ejemplo, una aplicación web flash podría ejecutarse en un dispositivo móvil, en una computadora con Windows, Linux u otro sistema, en una consola de videojuegos, etc.

Mientras tanto Pressman. (2010), expone un grupo de características, concordando con Mateu e indica que toda aplicación web debe enfocarse en las carencias de los clientes y que la red permite acceso y comunicación mundial (internet) como también limitada (intranet). La segunda característica de una web App es que pueden ingresar gran cantidad de usuarios a la vez, eso es impredecible, la tercera característica hace referencia a la rapidez, ya que si un

usuario de la web App debe esperar demasiado para el acceso, o por los procesos, este puede tomar la decisión de salir y no volver a ingresar. La disponibilidad es un cuarto punto, puesto que habitualmente los usuarios demandan acceso las 24 horas de los 365 días del año. La siguiente característica está Orientada a los datos porque su función principal es el uso de un conjunto de procedimientos para brindar al cliente final contenido en forma de texto, gráficas, audio y video, además de base de datos. El contenido es sensible por lo que la naturaleza estética y el grado del contenido integra un rasgo significativo de la calidad de una web App. Además, la evolución es continua, porque el contenido se actualiza constantemente. La inmediatez es una característica en muchos dominios de aplicación, ya que usualmente tienen plazos de ciertos días o semanas para presentarse al mercado. La seguridad es también otra característica dado que disponen del acceso a una red y los usuarios son incontables, por ello se deben implementar medidas estrictas de protección y seguridad a través de la infraestructura de apoyo y dentro de la misma aplicación. Por último, la estética, el atractivo, su apariencia y percepción, tiene mucho que ver con el éxito que alcance la web App.

Mientras tanto Caivano Y Villoria (2009) resaltan de manera concisa que “Las aplicaciones web son populares debido a lo práctico del navegador web como cliente ligero, así como a la facilidad de actualizar y mantener aplicaciones web sin distribuir o instalar software a miles de usuarios potenciales” (P. 15)

Dentro de este orden de ideas, de manera diferente Oliveros, Danyans y Mastropietro (2014) argumentan que las características se construyen de acuerdo con ciertas tecnologías y estándares:

Las aplicaciones Web tienen una amplia variedad de tipos, una tipología bastante difundida, establece las siguientes categorías: sitios Web centrados en documentos; Aplicaciones Web Interactivas, transaccionales, basadas en flujos de trabajos, Web

colaborativas, orientadas a portales o de Web ubicua; Web social; Portales generales; Portales especializados (de negocios, de mercados o de comunidades) y Web semántica. (P. 3)

1.2.1.2 Ventajas. Cabe resaltar que para Lujan (2001) existen 5 ventajas claves en el uso de aplicaciones web, una de ellas es que se puede gestionar algún cambio del interfaz o de la funcionalidad para todos los clientes en general, con solo cambiar un código que reside en el servidor, la segunda ventaja, vinculada con la anterior, básicamente evita dificultades de inconsistencia en las actualizaciones, ya que no hay clientes con distintas versiones de la aplicación. Una tercera ventaja que podemos encontrar es que no se necesita instalar herramientas extras para los clientes si estos ya se cuentan con internet. La siguiente ventaja, es que, tanto el Internet, como el intranet, aparecen integrados, esto facilita el aprendizaje y uso. La última ventaja, es que la plataforma es independiente. Para que una app web se pueda ejecutar en diversas plataformas, sólo es necesario disponer de un navegador para cada plataforma, y no es necesario adecuar el código de la app a cada una de ellas.

Según los estudios de A. Ramos y J. Ramos (2014) expresan de otra manera, que las ventajas principales de una aplicación web son: sistema operativo multiplataforma, ejecutadas por cualquier dispositivo informático que tenga conexión a internet, no requiere de la instalación de programas solo un navegador, las copias de seguridad son almacenadas en los servidores, la información que se genera puede ser compartida de forma simultánea por varias personas, el espacio ocupado por los datos está a cargo del servidor y es de fácil uso. **1.2.2 Optimizar el tiempo**

Muchas veces sentimos que le dedicamos demasiado tiempo al trabajo, por ello debemos tener las intenciones bien esclarecidas, como ordenar las actividades de la más a menos urgente y necesaria, Buqueras y Cagigas (2017) lo exponen en la siguiente meditación:

Ser puntuales, planificar, dar prioridad a las tareas más importantes y urgentes, organizar la mesa de trabajo, desterrar la manía por la perfección innecesaria, tomar iniciativas, utilizar racionalmente las nuevas tecnologías, no perder la concentración, reducir al mínimo las interrupciones durante la jornada. (P. 7)

De igual manera Mengual; Juárez; Sempere y Rodríguez (2012) sustentan lo ya mencionado líneas arriba por Buqueras y Cagigas:

Consiste en dar a las acciones una coherencia que nos permita acercarse a la meta elegida, utilizando para ello dos herramientas conceptuales básicas: La clarificación de los objetivos, para saber mejor lo que se quiere conseguir y la identificación de los principales puntos de pérdida de tiempo, para poder combatirlos. (P. 4)

De otra manera Herrera (2013) en su disertación afirma que, para optimizar el tiempo, el talento humano debe contar con un conjunto de habilidades de relación intrapersonal como, por ejemplo: iniciativa, pro actividad, creatividad e innovación, los cuales están ligados al concepto de la autoestima, puesto que es esencial en la consecución de los objetivos profesionales planteados. Así también indica que las habilidades de relación intrapersonal juegan un rol importante ante el saber optimizar el tiempo, éstas son la asertividad, comunicación y negociación, los cuales producirán un buen grado de satisfacción y comodidad personal en los integrantes de una empresa, existirá apoyo mutuo, tomas de decisiones adecuadas y rápidas, además de acuerdos y por lo tanto se logrará minimizar las horas de trabajo y facilitar el progreso de la actividad laboral.

De manera filosófica McPeak (2019) asevera en su reflexión que “La mayoría de gente solo trabaja mucho, lo que también es bueno, pero si quieres lo mejor tienes que aprender a trabajar con inteligencia” (P. 1)

1.2.2.1 El uso óptimo del tiempo. Podemos constatar en el libro Harvard Business (2009), donde afirman que “Aprovechar el tiempo es una estrategia que implica usar el tiempo de manera inteligente, para conseguir sus metas más importantes” (P.6). Dándonos a entender que utilizar el tiempo sabiamente, esclareciendo prioridades conlleva al logro de nuestros objetivos.

En otra manera de expresarse, Acosta (2006) sostiene esta similar idea “Siempre que hablamos del uso adecuado del tiempo, estamos hablando de invertirlo en el logro de aquellos objetivos que la propia persona se ha propuesto”. (P. 25)

Cabe señalar que para Román (2002) también significa lo mismo manifiesta que “En la medida en que el empleo del tiempo se alinee con los proyectos vitales, en esa misma medida será la calidad de esa utilización” (P. 13)

Desde otro punto de vista, Esteban (2007), quienes han indagado sobre el uso del tiempo en las empresas, señalan que “A la hora de usar nuestro tiempo entran en juego factores económicos y criterios de eficiencia relativos a la maximización de su utilidad y la eficacia en la organización de las diferentes actividades con que llenamos nuestro tiempo”. (P. 1)

1.2.2.2 La Gestión del tiempo. Para McPeak (2019) “La gestión del tiempo es el proceso que te da el dominio sobre tu tiempo, te libera para hacer lo que quieras, cuando quieras”. (P. 1)

Además, Mancini (2014) plasma una opinión idéntica y lo señala así:

Las personas que gestionan bien su tiempo se reservan tiempo para el ocio, saben cuáles son las cosas que deberían organizarse y cuáles no, la gente que gestiona mal su tiempo no la pasa tan bien a causa de la desorganización, prioridades vagas y el estrés (P. 8)

Sin embargo, también es cierto que mientras más apurados realizamos nuestras actividades, existe mayor riesgo de errores, véanse los aportes de Alborés (2007) que en su relato nos dice que “En un día normal nos proponemos una gran cantidad de tareas [para ya] de dudosa importancia. La urgencia conlleva prisa y la prisa siempre tiene como consecuencia un trabajo mal hecho”. (P. 7)

1.2.3 Agencia de Carga Internacional

Nos referimos a una agencia de carga internacional, si esta se enfoca en realizar coordinaciones y trámites para trasladar mercancías de un país a otro, López y González (2004) lo definen de la siguiente manera:

Operador intermediario que representa los intereses de los propietarios de la mercancía (importador o exportador), no del armador. Negocia con el armador o con sus agentes las condiciones de transporte de las mercancías desde su lugar de origen a su lugar de destino, organizando el transporte de la carga “door to door”, no realiza los transportes materialmente, sino que los coordina, contrata y controla las operaciones. (P. 38)

Con palabras concisas pero similares, Baena (2002) revalida que una agencia de carga “Actúa de intermediario entre el exportador/importador y las compañías de transporte internacional, ofreciendo sus servicios como especialista en todas las modalidades de transporte” (P.26)

Asimismo, el concepto de Agencia de Carga internacional que propone Salinas (2015), se da a conocer como sigue:

Persona que puede realizar y recibir embarques, consolidar y desconsolidar mercancías, actuar como operador de transporte multimodal sujetándose a las leyes de la materia y emitir documentos propios de su actividad, tales como conocimientos de embarque, guías aéreas, certificados de recepción, de transporte y similares. (P.10)

1.2.3.1 Función Del Agente De Carga Internacional. Cuando nos referimos a la función principal que ejerce el agente de carga, básicamente hablamos de la colaboración que tiene con los clientes en el transporte y las soluciones logísticas, para Guzmán (2005) esto quiere decir que “El papel tradicional del agente de carga ha sido el de actuar como intermediario entre el remitente de la carga y el transportador, en la celebración del contrato de transporte, actuando como mandatario del remitente, mas no del transportador” (P. 3)

Por consiguiente, para Rodríguez (2005), tiene un significado semejante, puesto que concuerda con Guzmán y nos señala lo siguiente:

La labor de intermediación del agente de carga es, por tanto, bastante amplia, pues su asistencia profesional concierne con todos los aspectos que inciden en las operaciones de comercio internacional, importación y exportación, entre ellos, el del transporte de la respectiva mercancía. (P. 166)

Por otro lado, Manzano y Gómez (2016), refieren que la tarea primordial del agente de carga está enfocada en la recolección de mercancías de distintos clientes, esto quiere decir que “El agente de carga internacional está autorizado para consolidar y desconsolidar carga, es decir, si una empresa necesita importar 3 pallets, el agente de carga puede juntar esos 3 pallets con otra carga, de otras empresas para importar un solo contenedor al que caben 10 pallet” (P. 87)

1.2.3.2 Transporte Internacional. Es el medio de transporte que utilizaremos para trasladar las mercancías de un país a otro, esto se da por la relación comercial entre un comprador y un vendedor, y están sometidos a reglamentos y normas internacionales.

El transporte puede ser terrestre, marítimo o aéreo:

1.2.3.2.1 Transporte terrestre. El transporte terrestre internacional de mercancías, por un lado, el costo es relativamente barato, además ofrece un servicio completo, sin embargo, si mencionamos el tiempo de tránsito, quizá podría ser un punto en contra, pero puede ser beneficioso si el importador realiza la operación con anticipación y los países de intercambio comercial son cercanos, aunque Cabrera (2014) en su texto lo define así:

Este medio de transporte se caracteriza por su independencia (es decir su capacidad de ofrecer un servicio puerta a puerta), su simplicidad, versatilidad y flexibilidad, ya que permite el transporte de cualquier tipo de mercancía sin ruptura de carga (transbordo de la mercancía a otro vehículo de forma rápida y relativamente económica. (P.44)

A la vez Peña (2016), de igual manera nos señala que “En este caso, la gestión de la selección y reserva es más fácil, porque es posible negociar tarifas anuales sobre la base de una demanda potencial y una tipología de servicio”. (P.38), entonces se entiende que en el transporte terrestre el proceso para adquirir el servicio es más ágil, las tarifas son negociables considerando la demanda y dependiendo de qué servicio se tome.

En cambio, Roselló (2009) sostiene que “Se trata del sector clave de la economía, ya que desempeña un papel importante en la integración del mercado e influye directamente en los costes de transacción para los agentes económicos. (P. 185)

1.2.3.2.2 Transporte Marítimo. Sin duda podemos decir que el transporte marítimo es uno de los más utilizados a nivel mundial, ya que mueve volúmenes a gran escala y todo tipo de carga, asimismo maneja fletes bastante competitivos y accesibles, pero el tiempo de entrega es bastante largo, incluso mayor que el terrestre. Mercado (2004), lo considera de igual manera y describe que “El costo del transporte marítimo es más económico que el aéreo, pudiéndose transportar grandes pesos y volúmenes”. (P.209)

Por otro lado, según Peña (2016) infiere que “En este modo de transporte, para mercancía general, lo más importante es el equipo o contenedor que se utilizará para configurar la unidad de carga” (P. 35). Esto significa que el tipo de contenedor es de suma importancia, ya que los agentes de carga primero determinan la cantidad, volumen y tipo mercancía que se vaya a transportar en este para escoger el contenedor que más se adecue y así poder cotizar el flete y demás costos.

En concordancia con las afirmaciones de Peña, se refleja lo plasmado por Cabrera (2013) “El transporte marítimo es el medio principal por el que se efectúan los intercambios comerciales en el ámbito internacional y, dentro del mismo, el transporte en contenedor se configura como el más utilizado por las empresas”. (P.7)

1.2.3.2.3 Transporte Aéreo. En mi opinión el transporte aéreo solo se recomienda si se tratan de pequeños bultos y estos son urgentes para el importador, es además considerado el transporte más seguro y por todo ello el costo es más elevado. Ahora bien, cabe mencionar también la concordancia con Mercado (2004), quien señala lo siguiente:

Es evidente que, si el exportador emplea el servicio aéreo, reduce en las operaciones de manejo de carga, los riesgos de robo, averías, y de la misma manera ahorrará tiempo a su cliente en la entrega de los productos que le proporcione. (P. 209)

Ampliando este aspecto, Mora (2014), nos insinúa por su parte que:

El transporte aéreo se considera la modalidad de transporte de la globalización, por ser el más rápido y efectivo para la entrega y distribución de productos perecederos y de alto valor agregado como (por ejm: órganos humanos) y refacciones urgentes, además se caracteriza por su flete alto y se aplica para sectores con mucha sensibilidad en los tiempos de entrega internacionales (P. 31)

Además, a lo anterior se añade la reflexión de Peña (2016), que a manera de ejemplo nos indica lo que sigue:

En este modo de transporte, la negociación, contratación y reserva dependerá mucho de la tipología del espacio que se vaya a contratar, ya que no es lo mismo un bulto de dimensiones 2x 3 m, fácilmente manipulable, que una viga de 1x 8 m, que multiplicará el costo por kilogramo con una tasa de seguridad que bien puede triplicar la estimación inicial. (P. 39)

1.2.3.2 Flete. El flete es el costo que los agentes de carga cobran para realizar el tránsito de la mercadería, en cualquier medio transporte internacional y el costo variará dependiendo del peso y/o cubicaje, por ello Cabrera 2012 en sus textos nos indica que “Cada medio de transporte presenta peculiaridades de costes y tarifas (recargos, equivalencia entre peso y volumen, etc.” (P. 11)

Asimismo, Mercado (2005) nos refiere que “Para evaluar los costos relativos del transporte terrestre, marítimo o aéreo, es preciso considerar el embarque de mercancías como una parte de todo el proceso de distribución”. (P. 210)

De otra manera, cabe mencionar a Carmona (2005), quién defiende su posición y determina que “Normalmente, se establece su cuantía por el juego de la oferta y la demanda en el mercado internacional, en función de la especialización de los navíos, de su capacidad y de sus aptitudes técnicas y comerciales” (P. 22)

1.2.4 Embarque

Nos referimos a un embarque de mercancías cuando éstas son llevadas al medio de transporte designado y a su vez son colocadas al interior para su salida y traslado. Por ello Eslava (2019) afirma que es la “Acción de depositar, ubicar o estibar mercancías en un modo de transporte para ser transportadas o distribuidas” (P. 480)

De la misma forma Carbajal (2015) nos indica que un embarque “Hace referencia a la distribución y colocación eficaz de las mercancías en un buque, avión o camiones, de forma que se garantice su correcto y seguro transporte hasta destino” (P. 139)

De igual manera menciona Gonzales (2006) “Es aplicado para indicar que las mercancías han sido colocadas, distribuidas e inmovilizadas adecuadamente a bordo en los espacios reservados para la carga”. (P. 10)

1.2.4.1 Mercancías para embarque. Una mercancía en el comercio exterior, es un elemento tangible que será transportado y distribuido en el país de destino para su uso comercial, por tal motivo Martínez (2015) da a entender que es “El objeto transportado y habrá de ser siempre un bien mueble, que conforme al código civil no esté fuera del comercio de los hombres, que no sea imposible, y que se encuentre determinado en su especie. (P. 34)

Por otro lado, también debemos resaltar la importancia del intercambio comercial fructífero que se genera, como bien lo refieren Mira y Soler (2015) “A diferencia de otros bienes, como los que se producen para el autoconsumo, por ejemplo, la fabricación, transformación y distribución de mercancías tiene como finalidades fundamentales la actividad económica, el intercambio y la relación mercantil”. (P. 11)

De igual forma para Salinas (2009) es “Un producto destinado a uso comercial, al hablar de mercancía generalmente se hace énfasis en productos genéricos, básicos y sin mayor diferenciación entre sus variedades” (P. 35)

A pesar de ello para Álvarez (2016) las mercancías “Corresponden a productos que en general se encuentran en diferentes estados terminados del proceso productivo: Materias primas, productos auxiliares, semielaborados y productos” (P. 21)

1.2.4.2 Terminales de Embarque. Construcción, zona física, donde se realiza el embarque de mercancías sobre cualquier medio de transporte, y así lo respalda Álvarez (2016) “Son las instalaciones que posibilitan la recepción, el almacenaje, la manipulación y la expedición de las mercancías en los distintos modos de transporte internacional” (P. 21)

De la misma forma lo señala Vila (2004) y remite que son “Instalaciones para la manipulación de las mercancías y el correo para su transporte en las naves”. (P. 36)

Desde otra perspectiva Baena (2002) aclara que en los terminales “El control, almacenaje, manipulación, y embarque de las mercancías es realizado por el personal propio del puerto/aeropuerto, que efectúa todas las operaciones por cuenta de las diferentes líneas tanto nacionales como extranjeras” (P. 12)

1.2.4.3 Conocimiento de embarque. A mi juicio, el conocimiento de embarque, carta de porte para el transporte terrestre, Bill of lading para el transporte marítimo y air waybill para el transporte aéreo es un documento cuya finalidad es plasmar las reglas comerciales ya determinadas y pactadas entre el exportador y el consignatario, por lo tanto, considero estar de acuerdo con la versión que Salinas (2015) expresa “Es un recibo dado al embarcador por las mercancías entregadas, demuestra la existencia de un contrato de transporte y otorga derechos sobre la mercancía”. (P.21)

De igual forma existe afinidad con lo expuesto por Baena (2002) que refleja que el conocimiento de embarque “Es emitido por el consignatario en el lugar de embarque y es la prueba del contrato de transporte, así como el recibo de la mercancía y el estado de las mismas en el momento de recibir las”. (P.28)

Por último, debemos evocar a De Larrucea, Sagarra y Mallofré (2012), que, a manera de completar la idea, nos definen que el conocimiento de embarque es un “Documento que hace

prueba de un transporte internacional y acredita que el porteador ha tomado a su cargo o ha cargado las mercancías”. (P. 289).

1.3 Marco Legal

Actualmente en nuestro país, las aplicaciones web que se han implantado para el sector Comercio Exterior cuentan con una ley, la cual regula y rige el funcionamiento correcto de estas, para un mayor beneficio en la economía del Perú, la competitividad y las mejoras para los actores involucrados.

1.3.1 Ley N.º 30809: Facilitación del comercio exterior con operadores logísticos. Según lo expuesto esta ley establece medidas regulatorias que facilitan y promueven el desarrollo económico, con el fin de incrementar la transparencia de los servicios logísticos prestados a las cargas en las operaciones de comercio exterior, mediante herramientas que contribuyan a una mayor competitividad en el ámbito, de tal manera que se logren generar volúmenes de carga a gran escala y así se reduzcan los costos logísticos y las trabas comerciales. Cabe resaltar que solo se cogerá la extensión del **artículo 12 de esta ley**, puesto que nos mencionan a las plataformas logísticas, las cuales están ligadas al tema de investigación que se está manejando, y en mi opinión son bastante necesarias para obtener mejores resultados en el

sector logístico peruano, pero no solo económicos, sino que también en otros campos como infraestructuras tecnológicas, productividad, calidad de servicio, optimización de tiempos, etc. Entonces se puede decir que hoy las TICS, son el eje principal para el crecimiento de las empresas que se dedican a este rubro y que viven en el boom de la llamada globalización,

□ Artículo 12.- Sobre la creación de plataformas logísticas:

El artículo dispone que el ministerio de transportes y comunicaciones es el órgano rector que ejerce poder regulatorio sobre las plataformas digitales que los operadores logísticos manejan, con el objetivo de establecer los lineamientos, decisiones y procedimientos que faciliten el idóneo desarrollo y uso de las plataformas logísticas además de optimizar el funcionamiento integral de los servicios de transporte y la cadena logística, además de que los operadores actúen de forma coordinada, mejorando la información y conectividad en el país, promoviendo las TICS de todas las plataformas logísticas con otras plataformas virtuales impulsadas por el estado.

12.1 Corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones las competencias

normativas, de planificación, de gestión, de regulación, de fiscalización y de evaluación del Sistema de Plataformas Logísticas para la generación de volúmenes de carga que inciden en la reducción de costos logísticos y una mejor distribución modal de transporte.

12.2 El Ministerio de Transportes y Comunicaciones de manera directa o a través de terceros puede administrar, operar y mantener las plataformas logísticas de titularidad del estado, bajo cualquiera de las modalidades permitidas por ley. Para el caso de Lima y Callao, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en coordinación con los sectores competentes, realizará los estudios necesarios para determinar la viabilidad de instalar plataformas logísticas de titularidad del Estado. En todos los casos se deberá observar lo establecido en los artículos 60 y 61 de la Constitución Política del Perú.

12.3 La planificación correspondiente a plataformas logísticas que desarrollen actividades que involucren competencias de otros sectores, se efectúa en coordinación con los mismos, y de acuerdo al ámbito de sus competencias.

12.4 Entiéndase por plataforma logística como aquella zona especializada que cuenta con la infraestructura y los proveedores de servicios necesarios para facilitar las actividades relativas al transporte, logística y distribución de mercancías para tránsito nacional y/o internacional, donde los distintos agentes coordinan sus acciones.

Para dar una mayor explicación de la implantación de estas medidas, se pone como ejemplo al principal instrumento estratégico, la **Ventanilla Única de Comercio Exterior**, es una aplicación, que se encuentra ligada a la página web de la Sunat, en la cual el representante legal de cada empresa debe crear un usuario y contraseña con el que posteriormente pueda ingresar a la plataforma validando el RUC, usuario y contraseña, es así que través de esta los importadores y exportadores pueden hacer sus trámites ante las diversas autoridades que la integran.

El Sistema Nacional de Plataformas Logísticas está integrado por un conjunto de personas naturales, entidades públicas, actores privados, plataformas logísticas, servicios logísticos, servicios de apoyo y todo aquello relacionado directa o indirectamente con las actividades que se desarrollan dentro de las plataformas logísticas.

Las plataformas logísticas que conforman el Sistema Nacional de Plataformas Logísticas deben estar interconectadas entre sí, a través del uso de las Tics, accediendo al intercambio constante de datos.

El sector privado interviene en las coordinaciones mediante los gremios, es decir asociaciones y personas naturales o jurídicas, que representan o cumplen el rol de empresas

prestadoras de servicios logísticos, transportistas, dueños de la carga, u operadores de transporte internacional.

Por otro lado, no se puede dejar de mencionar a la inversión, ya que es un punto importante para lograr implementar y mantener estas TICS que maneja el estado, ya que por ahí arrancan todas las mejoras, por ende, el gobierno debe poner mayor énfasis en el tema y garantizar el financiamiento adecuado para el bienestar también de los importadores y exportadores de nuestro país, facilitándoles la información constante, los trámites engorrosos, y demás.

1.4 Antecedentes de Estudio

En el proceso de la presente investigación se logró recopilar información relevante, sustraídas de distintas tesis, tanto nacionales como internacionales, las cuales mantienen relación directa con el tema que se está desarrollando.

1.4.1 Antecedentes Nacionales

Según Salcedo (2016), en su tesis de grado, que lleva de título: Desarrollo de un sistema web para mejorar el proceso operativo producto – cliente en el área de logística de La Courier Docai S.A.C , asevera que para la presente investigación se consideró dar como solución un sistema web para mejorar el proceso operativo producto – cliente del área Logística de la Courier Docai S.A.C. donde se trabajó con una población y muestra de 15 trabajadores, quienes son los colaboradores involucrados en los procesos de la courier, las cuales dieron a conocer los inconvenientes, que se trabajaron como principales problemas a brindar solución y ser los objetivos de la investigación. Para ello se trabajó con una investigación cuantitativa, con un diseño experimental y de tipo pre experimental para generar una etapa de pre y post prueba y se usó la técnica del censo para la recolección de datos y el cuestionario para su

instrumento, donde se pudo recolectar información para poder determinar la satisfacción del usuario con respecto al sistema web.

La investigación concluye dando a conocer los resultados estadísticos, afirmando y validando la hipótesis general, dando integridad al instrumento y confirmando la satisfacción de los usuarios finales del sistema web implementado.

Además, Contreras (2019), en su tesis de grado, la cual se titula como: Implementación de una aplicación web para la gestión de ventas e inventario en la empresa importaciones Satoshi E.I.R.L – Chimbote, aduce que esta investigación tuvo como objetivo general realizar la implementación de una aplicación web para la gestión de ventas e inventario en la empresa de importaciones a fin de mejorar la atención al cliente.

El tipo de investigación fue descriptiva, su diseño no experimental, y de nivel cuantitativa, en el cual se tuvo como población a 20 trabajadores entre empleados y administrativos a los que se tomó de muestra su totalidad, determinándose que en lo que respecta a la dimensión 01 respecto al nivel de satisfacción del sistema actual, el 95.00% de los trabajadores encuestados determinó que NO están satisfechos y en lo que se concierne a la dimensión 02, en función a la necesidad de una propuesta de mejora, el 95.00% indicaron que SI se requiere la implementación de una aplicación web para la gestión de ventas e inventario en la empresa Importaciones SATOSHI E.I.R.L.

Estos resultados permiten afirmar que las hipótesis formuladas quedan aceptadas, por lo tanto, la investigación concluye indicando que resulta beneficiosa la realización de Implementar una página web para la gestión de ventas e inventario.

Asimismo Pezo (2017), nos indica en su tesis de grado, que lleva de nombre:

Implementación de una aplicación web móvil para la gestión de logística de la empresa Grupo La Inmaculada – Tarapoto, que el objetivo de la investigación es realizar una gestión adecuada para la logística de la empresa. Para ello las tecnologías de información proporcionan una solución viable y sostenible a fin de permitir al gerente general, jefe de logística y colaboradores de las distintas áreas responsables, direccionar mejores estrategias producto de una mejor toma de decisiones. Los directivos y la plana jerárquica de la empresa pretenden mejorar los procesos de compra generando un historial de las compras, productos y proveedores, que permitirán conocer detalladamente el tratamiento siguiente en la gestión logística. Gracias a la información brindada y opiniones, se hizo posible el planeamiento de mejoras en este proyecto.

Se desarrolló diferentes etapas propias de modelamiento y desarrollo del aplicativo, entorno a la web, gracias a los requerimientos de la información sugeridas por los responsables de la empresa.

Se diferenció en la arquitectura dos tipos de información: Operativa y de Gestión, siendo esta última muy importante en el cumplimiento del objetivo de esta investigación. Finalmente se desarrolló el aplicativo web móvil empleando herramientas tecnológicas como modeladores y lenguaje de programación, la cual una vez terminada generó óptimos resultados.

Por lo tanto, se concluye asegurando que gracias a este proyecto tecnológico se optimizó el proceso de gestión logística dentro de la empresa, lo cual permite actualmente direccionar una mejor toma de decisiones al gerente general, jefe de logística y Colaboradores.

1.4.2 Antecedentes Internacionales

Continuando con los antecedentes internacionales, constata Sara Yinel Restrepo Ángel (2018), en su tesis de grado: Propuesta de una aplicación web para la facturación de los costos, gastos y bodegajes del transporte marítimo en DHL, que el presente proyecto de mejora que

surgió de la necesidad de la falta de sistematización de procesos en el área de operaciones en la empresa DHL GLOBAL FORWARDING, sede Medellín, actualmente el área de operaciones fundamentalmente se basa en optimizar todo el transporte, en reducir costes, los plazos y los itinerarios de entrega de cada embarque y automatizar los procesos de facturación de los gastos que trae estas funciones consigo. Por esta razón la compañía está fallando en no implementar en una plataforma para facilitar y generar en el menor tiempo posible cada gasto, costo, bodegaje para así mandar a facturar a cada proveedor sin problemas, sin errores y sin extra costos.

En el desarrollo del proyecto se identificó que para poder abarcar y dar solución a la necesidad del área de operaciones, se debe proponer a la empresa un sistema de plataforma que más convenga y que facilite todo el proceso que conlleva la facturación de la operación de cada transporte marítimo. Estos últimos puntos fueron los que se tomaron para proponer la mejora de la compañía DHL GLOBAL FORWARDING.

Asimismo Jorge Eduardo Pozo Salvador (2018), en su tesis que lleva de título: Implementación de sistemas tecnológicos en la web para la logística de transporte, almaceneras y agentes de aduana en el Ecuador, nos da a entender que en este trabajo se demuestra la importancia de los sistemas integrados de tecnología entre los operadores de comercio exterior y los despachadores de aduanas, quienes son los principales agentes que interactúan dentro del proceso logístico, una vez que, las cargas arriban a sus respectivas terminales de carga, tanto en Ecuador como en el mundo. Debido a la constante evolución en los sistemas de tecnología que se aplican dentro de la logística portuaria, es indispensable identificar los canales de comunicación que se pueden ir desarrollando mediante a sistemas tecnológicos que permitan el acceso sencillo a los estados actuales de los trámites, para de esta

manera poder optimizar el tiempo de análisis de la documentación o información pertinente dentro del proceso.

Adicionalmente, es importante recalcar cómo la implementación de los dispositivos móviles puede ser una gran ventaja al momento de estar operando fuera de una oficina, porque mediante estos es posible visualizar información crucial que podría estar pendiente al momento de alguna inspección en puerto.

Por último, Cano y Baena (2015) en su tesis: Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional, aseguran que en este artículo se pretende identificar las principales tecnologías de información y comunicación (TIC) que se utilizan en el proceso de negociación internacional, clasificándolas por etapas y funcionalidad, para esto se realizó una revisión de la literatura en bases de datos reconocidas y de alto impacto, con lo cual se construyó una propuesta de etapas en las que se divide el proceso de negociación internacional y una caracterización de las TIC teniendo en cuenta elementos como funcionalidad, herramientas comerciales, complejidad de uso y alcance, entre otros. Se concluye que existe una gran variedad de TIC que apoyan las etapas de la negociación internacional, brindando diversas soluciones a las necesidades específicas de cada empresa respecto al manejo de la información y comunicación.

1.5 Marco Conceptual

1.5.1 Tracker Online

La palabra “tracker” en español significa *rastreo*, asimismo la palabra “online”, traducida tiene connotación en *línea*, para entender el concepto compuesto, Romero (2015) nos señala que el tracker online “Es un servicio que ofrecen las empresas de transporte y paquetería que permite hacer un seguimiento online de la situación en que se encuentra su envío en el momento

de la consulta” (p. 254) Con esto podemos decir que básicamente es un servicio que se enfoca en brindar información acerca de la trayectoria del embarque, mediante la web, a la que se accede con internet, asimismo este estudio de investigación se basa en la factibilidad de poder adicionar una serie de documentos y reportes ligados también a ser parte de la información del proceso del embarque.

1.5.2 Las Tics

Son herramientas básicas para gestar información y comunicación, los cuales permiten *trabajar en la red* de manera óptima, pues así lo resaltan Saavedra y Tapia (2013) en su discurso “Dichas tecnologías mejoran el desempeño de la empresa por medio de la automatización, el acceso a información, menores costos de transacción e incorporación de procesos de aprendizaje” (P.103), de tal manera que para este enfoque de investigación las TICS son los principales instrumentos de apoyo para el desarrollo óptimo de la aplicación web logrando eficiencia en cada proceso del seguimiento de embarques.

1.5.3 Seguimiento de embarques

Indagación constante de noticias sobre el proceso del transporte internacional, solicitándola a los proveedores logísticos, es decir agentes de carga internacional del país de origen, líneas navieras, puertos y distintas plataformas de comercio exterior, para poder brindarle al cliente toda la información detallada y concisa acerca de su embarque.

1.5.4 Customer service

Es el personal encargado de realizar las coordinaciones con los agentes del exterior, una vez que el cliente confirme el embarque y se emita la instrucción por parte del área comercial, según Ballou (2004) “se refiere específicamente a la cadena de actividades orientadas a la satisfacción de las ventas, que en general inician con el ingreso de la orden y finalizan con la entrega del despacho al cliente” (P. 92), en efecto, debemos considerar que esta área justamente representa una perspectiva de bienestar al cliente, brindándoles la

información necesaria y constante, haciendo grata su experiencia en relación al servicio de atención por parte de la empresa.

1.5.5 Importación

Traslado legítimo de bienes y servicios del exterior, los cuales son adquiridos por un país determinado para distribuirlos de manera territorial, del mismo modo lo detalla Castro “Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional” (P. 277).

1.5.6 Eficiencia

Se da cuando se utilizan menos recursos para conseguir un mismo objetivo o cuando se obtienen más objetivos con los mismos o menos recursos. En consecuencia, para Marie (2001) “La eficiencia se puede entender como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible” (P.4), desde nuestra visión de estudio podemos señalar que mediante la herramienta tecnológica propuesta se quiere lograr una mejor fluidez de cada función, entorno a tiempos y productividad por parte del área de customer service.

1.5.7 Automatización

Alude a hacer que determinados procesos sean desarrollados por el sistema, sin participación directa de una persona, esto permite ahorrar tiempo y muchas veces dinero por eso no puedo estar más de acuerdo con Ponsa y Vilanova 2005 cuando dicen que “Conviene destacar que la automatización contribuye al control automático del proceso y a relevar de esta tarea al operario, si consideramos que lo que interesa es la sustitución de la persona por un ente automático” (P. 13). Viéndolo desde el enfoque de este estudio podemos decir que a través de la aplicación web vamos a lograr que los colaboradores optimicen sus tiempos,

minimicen sus tareas, y generen mayor productividad y competitividad frente a otras empresas.

1.5.8 Productividad

En mi opinión la productividad es la eficiencia que se alcanza en producción por cada factor utilizado, en un tiempo determinado, por lo tanto, concuerdo con el INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y GEOGRAFÍA 2013 cuando afirma que “La productividad es la relación entre el valor de la cantidad producida y la cantidad de recursos utilizados en el proceso de producción” (p. 1)

1.5.9 Red local

Considero que es un conjunto de equipos de cómputo y dispositivos los cuales están interconectados y tienen una línea de comunicación en común o un enlace inalámbrico con un servidor. Por ese motivo comparto la idea de Molina 2014 cuando menciona que una red local “Es un término vago que se refiere a uno o varios segmentos de red conectados mediante dispositivos especiales, normalmente se le da este calificativo a las redes cuya extensión no sobrepasa el mismo edificio donde está instalada” (p. 30)

1.5.10 Internet

A mi juicio el internet es una red de computadoras y dispositivos que se conectan entre sí a nivel mundial para compartir información, por tal motivo concuerdo con el Diccionario de Informática E Internet (2004) cuando asevera que es “La red más grande del mundo que está compuesta por computadoras situadas en todo el mundo, conectadas por cables de fibra óptica, satélites, líneas telefónicas y otras formas de medios de comunicación electrónica”. (p. 101), de tal manera que desde el ángulo del presente estudio vamos a resaltar que el internet es un pilar importante entorno al desarrollo de nuestra propuesta basada en generar información para

los clientes, ya que estos decepcionarán toda la data necesariamente haciendo uso de esta gran red que permitirá el acceso a las plataformas virtuales.

1.5.11 Intranet

Para mí es una aplicación desarrollada bajo una red local, la cual permite al intercambio de información mediante el acceso a internet. Por lo tanto, considero estar de acuerdo con Mínguez cuando asevera que un intranet “Es un sistema de información interno basado en tecnología internet, servicio en formato web, protocolos de comunicación HTTP y publicaciones en IP/HTML” (P. 77). Entonces desde la visión estratégica que engloba este estudio podemos destacar que esto se expresará mediante la red local que maneja la empresa conjuntamente ligada al sistema que maneja la empresa, el cual servirá como base de datos lo cual alimentará al aplicativo que se desarrolla en un intranet.

1.5.12 Página web

A mi entender una página web es un portal interactivo, el cual contiene imágenes, texto, sonido, videos, programas, enlaces, entre otros, asimismo se accede mediante un navegador, vía internet, de modo que concuerdo con Álvarez (2007) cuando indica en su reflexión que:

Una página web se puede definir como un documento electrónico cuyo contenido se basa en la información sobre un tema en concreto, dicho documento se almacena en un sistema de cómputo, conectado a la red mundial de información, internet. (P. 175), en definitiva, desde la posición de esta investigación podemos decir que la aplicación que se propone se desarrollará dentro de la página web de la empresa, a manera de enlace, a través de un botón llamado intranet que conlleve al acceso directo mediante un usuario y contraseña.

CAPÍTULO II: Planteamiento Del Problema

2.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, los avances tecnológicos a nivel mundial y los cambios en políticas de comercio internacional, exigen a las organizaciones globales a conseguir y conservar una ventaja competitiva que cada vez se hace más complicada de sostener y por ello las empresas se ven obligados a transformar completamente su forma de operar, en cuanto a los nuevos sistemas y tecnologías que se implementan constantemente, vinculados a la globalización.

Permite el desarrollo y racionalización de la producción, el aumento de la productividad y gran efecto en las telecomunicaciones en el intercambio de información, así como también resaltar el fuerte impacto en la optimización de tiempos, automatizando los procesos operativos, simplificando tareas, logrando un plus tanto para la empresa, los colaboradores y la misma sociedad.

Según el informe del nivel de la tecnología, infraestructura en telecomunicaciones y las gestiones del ecosistema empresarial del Índice Mundial de Innovación 2019, muestra a

Suiza, Suecia y Estados Unidos encabezan las clasificaciones, además otros países europeos como Holanda, Reino Unido, Finlandia, Dinamarca, Alemania, junto a Singapur (Asia), siguen estando presentes entre los 10 primeros lugares del índice, seguido de Israel, Corea del Sur e Irlanda, mientras que los países asiáticos siguen escalando posiciones como es el caso de Hong Kong, China, una economía de ingresos medios y Japón, se encuentran dentro de los 30 primeros países del índice. El ranking sigue destacando a los ya mencionados países, los cuales han sido las potencias mundiales más fuertes a lo largo de los años y aún permanecen liderando el mercado de innovación de las Tics.

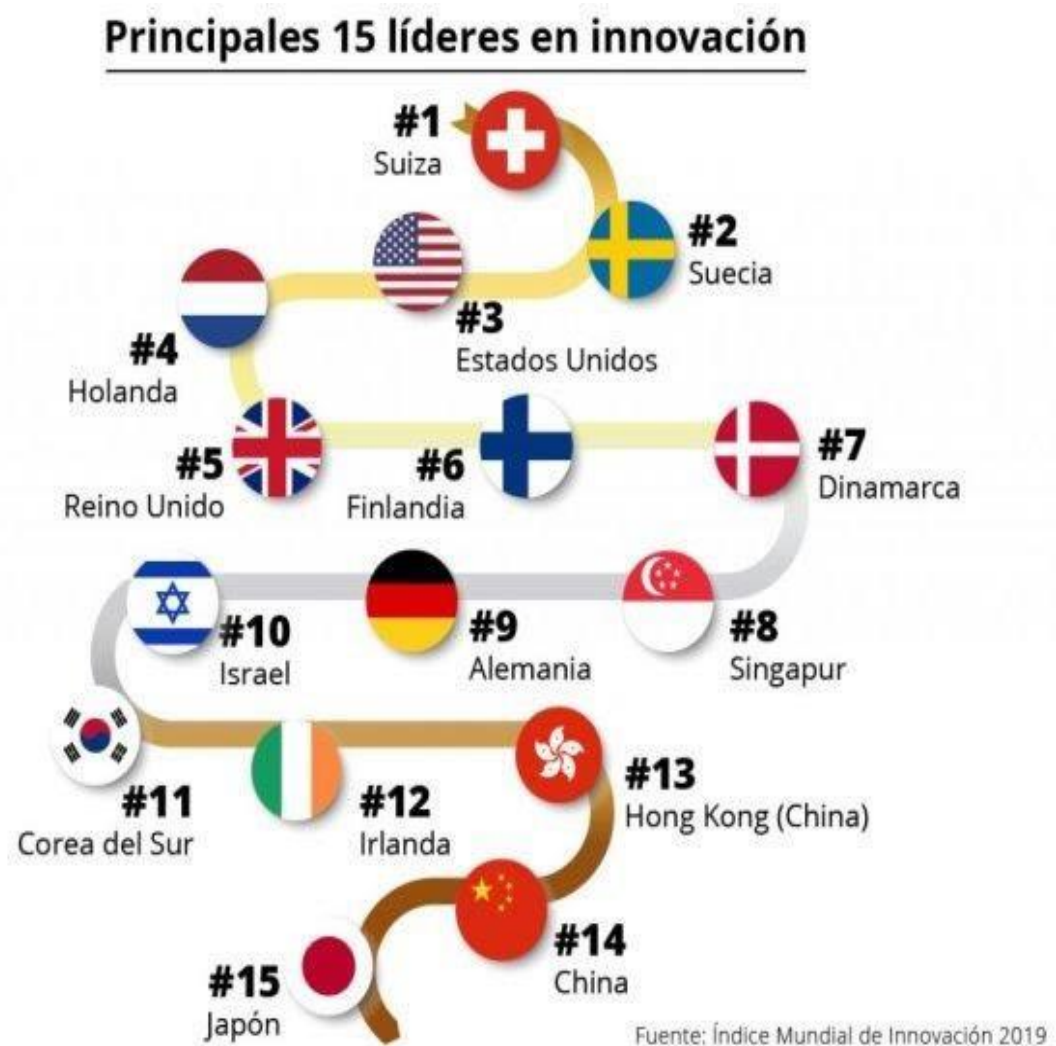


Figura 4. Principales 15 líderes en innovación tecnológica
Fuente: Índice Mundial de Innovación 2019

Sin embargo, el informe también resalta que, a pesar de algunas iniciativas alentadoras, el potencial en desarrollo tecnológico informativo de América Latina permanece en gran medida sin explotar, entre los países que más impulsan la innovación destacan Chile, Costa Rica, México, Uruguay, Brasil, Colombia, Perú, Argentina y por último Panamá, los cuales muestran aun niveles relativamente bajos en comparación con los países desarrollados, por lo que se incrementa la brecha digital.



Figura 5. Ranking de los países más innovadores de América Latina

Fuente: Índice Mundial de Innovación 2019

En el pasado los clientes potenciales utilizaban como fuente de información a las páginas amarillas para conocer al negocio de su interés, en la actualidad el internet es una herramienta primordial y para muchas empresas es indispensable un sitio web, en el cual, los clientes

potenciales puedan identificar los productos/servicios que brindan, las posibles ventajas, los datos de la empresa, etc.

También contaban con diversos medios para manejar sus labores, por ejemplo, era común el enviar mensajes a través de postales o de mensajeros para lograr una comunicación, ya sea con sus proveedores y/o clientes, actualmente los correos electrónicos, las redes sociales o las videollamadas, conectan eficaz y dinámicamente a las empresas con los distintos grupos de su interés.

En 1994 encontrábamos a las empresas IBM, Microsoft, Intel, Cisco, Oracle y Apple encabezando el ranking con capitalizaciones que iban de los 42.650 millones de dólares.

Poco más de dos décadas después, encontramos a Apple liderando este ranking con una valoración de 853.301 millones de dólares, es decir, casi 200 veces mayor.

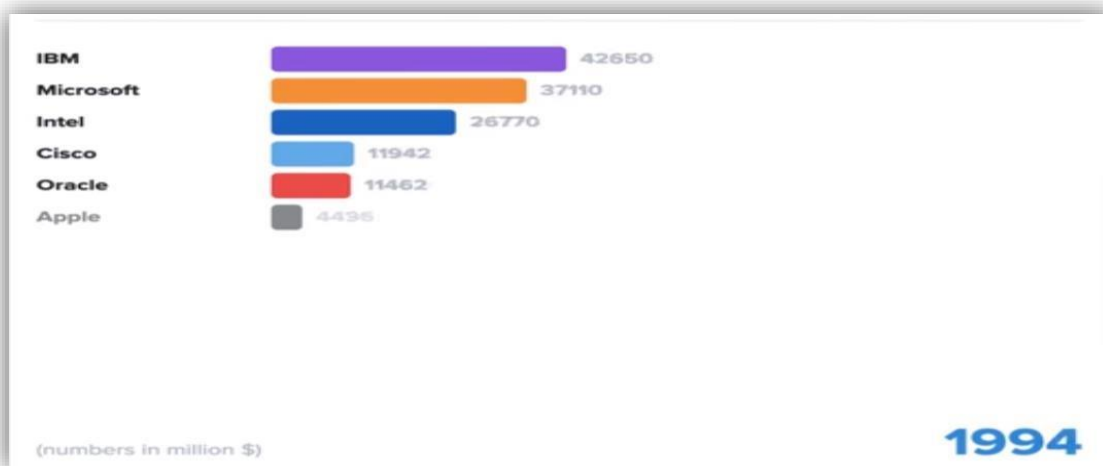


Figura 6. Ranking de las empresas tecnológicas más grandes del mundo 1994

Fuente: Morningstar



Figura 7. Ranking de las empresas tecnológicas más grandes del mundo 2019 Fuente: Morningstar

Actualmente en América Latina aún existe un gran número de empresas que no están vinculadas a las TIC, puesto que hay obstáculos que las limitan y estas radican en los siguientes puntos:

La brecha de infraestructura en Tics entre zonas urbanas y rurales. Dado que la mayoría de zonas urbanas cuentan con el doble de densidad en redes de telecomunicaciones que las ciudades pequeñas, y las áreas rurales tienen aún menor acceso.

El riesgo de llevar los servicios críticos de la operación hacia la nube, argumentando que no son dueños de la infraestructura o que no está físicamente dentro de los límites nacionales con leyes que las regulen.

El problema de la mala calidad de los servicios de conectividad, que con sus fallas afectan la operación de los negocios y los empleados no acceden a las aplicaciones de productividad.

El costo, es otra barrera, ya que los gobiernos no brindan acceso a financiamientos o invierten en las nuevas Tics y por ello las empresas siguen con los procesos tradicionales en

mente, dejando de lado el modelo de negocio de la nube, evitando la subutilización de la infraestructura.

En el Perú aún nos encontramos con un reto bastante grande con respecto al uso de las nuevas tecnologías, estas herramientas son limitadas, de bajo consumo, básicamente por un tema de nuestra economía, la alta informalidad, la nula capacitación, y carga tributaria, entre otras trabas y sobre todo para las MYPES, por ello la gran cantidad de empresas perciben que el uso de la tecnología es un gasto y opta por prescindir de ellas, limitándose así a una amplia gama de ventajas

Es importante rescatar las líneas de Zevallos, C. (01 de diciembre de 2018), en el artículo periodístico que lleva de título: Empresas peruanas se resisten a los cambios digitales, cuando dice que “Las empresas que no adoptan las nuevas herramientas tecnológicas, como la nube e inteligencia artificial, están destinadas a desaparecer del mercado en los próximos años”. *La República-Digital*.

Hay que entender que las empresas que utilizan mayor tecnología son más rentables, integran sus procesos, mejoran las comunicaciones, transforman los procesos de negocio e implementar una cultura sólida y definitivamente se anticipan a los nuevos cambios que seguirán generándose a futuro.

Los operadores logísticos están tomando cada vez más relevancia en las estrategias tecnológicas, dejando de lado a los correos electrónicos y páginas web, integrándose así a los nuevos procesos informáticos, ya que se sabe que son parte fundamental de la renovada gestión del comercio exterior, que permiten actualmente afrontar los retos internacionales, además de mantener una relación armónica e integrada con los clientes, puesto que es importante conocer

sus necesidades para realizar los ajustes necesarios y cumplir sus expectativas, en ese sentido el comercio ha crecido considerablemente en el mundo y las telecomunicaciones han sido las responsables de que esto ocurra.

Sin duda la novedosa fuente de información, utilizando aplicativos webs, consolidados en el portal de las empresas, con acceso virtual a través de un intranet, e ingresando desde cualquier dispositivo, ya sean computadoras, laptops, tabletas y celulares, los cuales solo deben contar con internet, se han convertido en un requerimiento esencial para las áreas operativas que brindan continuamente status del proceso de importación y exportación a los clientes. Esta aplicación que está ligada al software de la empresa, brinda al usuario comodidad, seguridad, control eficaz, accesibilidad, reducción de tiempos, contar con información precisa en tiempo real y son herramienta clave para el desenvolvimiento efectivo de la organización, sustituyendo procedimientos manuales, como redacción de correos informáticos, documentación y reportes en Excel.

WORLDPASS CARGO, es una agencia de carga internacional, inició sus operaciones en Perú a mediados de mayo del 2017, es una empresa dedicada al servicio de transporte internacional de carga (exportaciones e importaciones), por vía aérea, marítima y terrestre, además cuenta con servicio logístico, asesoría en comercio exterior (comercial, tributaria y aduanera), así como también en distribución nacional. En cuanto al transporte internacional, la compañía brinda servicio aéreo y marítimo a nivel mundial, y transporte terrestre a Argentina, Brasil, Bolivia, Paraguay, Perú y Chile.

La empresa, se encuentra distribuida en 6 departamentos: El área comercial, el área operativa, el área aduanera, el área de finanzas, el área contable y por último el área de CUSTOMER SERVICE (Servicio al cliente), es una de las áreas con mayor recurrencia, y

está bastante ligada a la atención y constante comunicación con el cliente, que frecuentemente solicita información pertinente, realiza consultas, reclamos, etc.

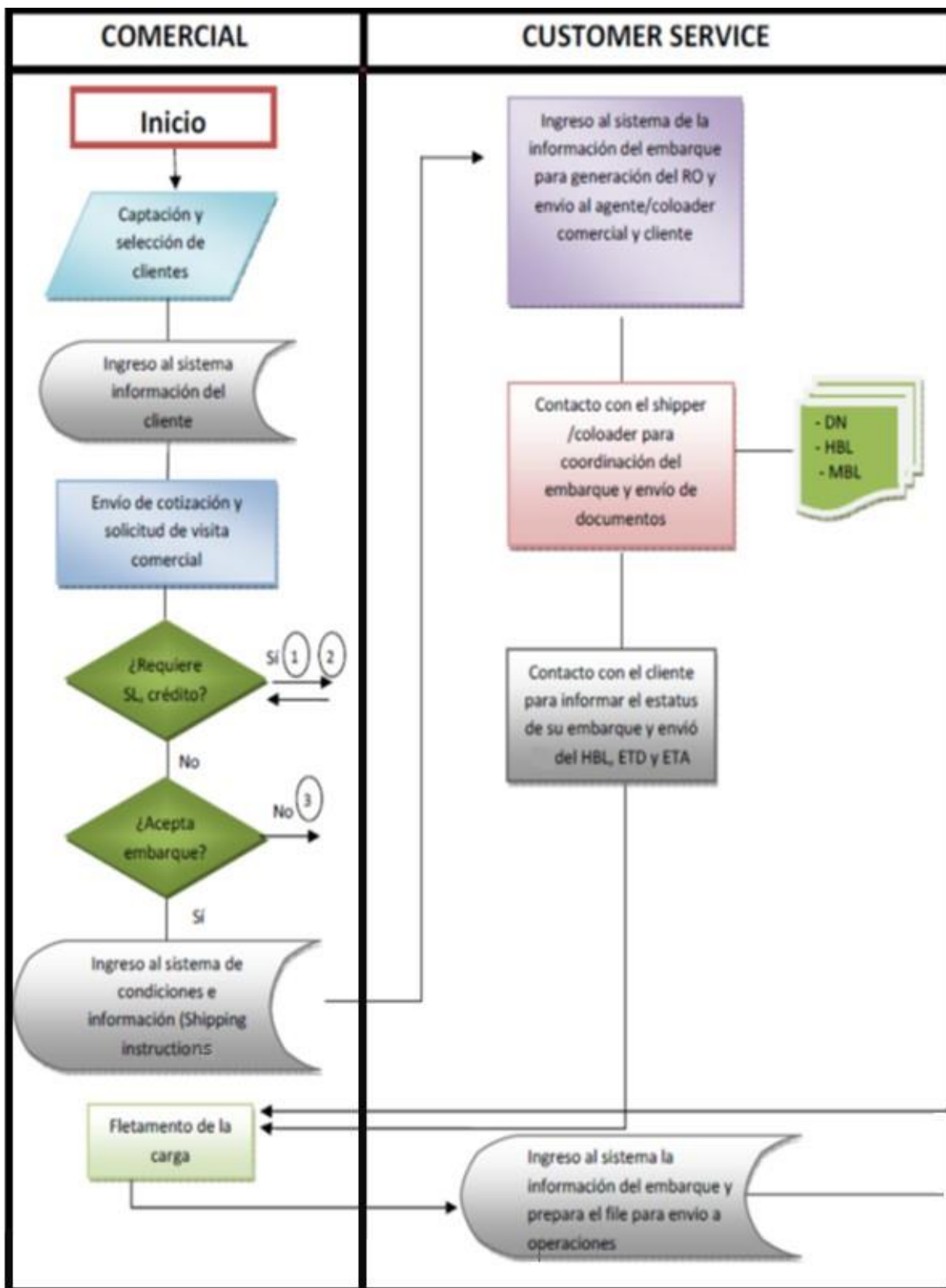


Figura 8. Flujograma de Funciones antes de su modificación Fuente:

Worldpass Cargo.

A continuación, se detalla las principales funciones que realiza el área de C.S.

Ref.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Customer Service	Recibe la instrucción de cierre por parte del área comercial vía email y realiza la búsqueda de la cotización en seguimiento del sistema a través del número de cierre y graba la información a fin de obtener el Routing Order (RO) del embarque e informa al ejecutivo (1), al agente (2) y al cliente (3) agregando al asunto del email el número del RO para un mejor seguimiento. El número de RO es asignado por el sistema.
2	Customer Service	Realiza las coordinaciones del embarque con el agente en origen y coloader (ETD, ETA nave, puerto de salida, número de contenedores, etc.) vía email colocando en copia al ejecutivo comercial y gerencia comercial.
3	Customer Service	Se recibe por parte de los agentes, el booking de la carga donde se detalla la información del embarque la cual es retransmitida al cliente vía email manteniendo el número del RO
4	Customer Service /Comercial	En caso que por la operatividad sea necesario cambios en la fecha de salida, de línea, coloader o agente a usar, el customer solicitará confirmación del área comercial a fin de continuar con el seguimiento vía email. Los cambios se actualizarán en el sistema por parte del CS.
5	Customer Service	Solicita a origen el envío de los drafts para revisión y aprobación (MBL, HBL, SC). Para tránsitos largos (Asia) se solicita hasta 2 días antes del zarpe de la nave. Para Europa, una vez que el contenedor está cargado, el agente envía los drafts.

6	Customer Service	Una vez recibido los documentos, se verifica que coincida los datos del MBL y HBL, así como los datos ingresados previamente por
		comercial en el sistema (Shipper, agente, etc.). Asimismo, se envía vía email al cliente la copia del draft HBL para conocimiento y confirmación. Una vez enviado el draft al cliente se le da un plazo que dependerá del agente para realizar modificaciones. Estas deben ser luego confirmadas por el shipper.
7	Customer Service	Asimismo, se informará el zarpe de la nave una vez se confirme a través del agente (1) ó en el tracking de la línea (2) con el ETA aproximado y en un plazo máximo de 7 días se le enviará el HBL final. En caso sea una carga LCL se debe enviar el desglose del HBL, 2 semanas antes de la llegada de la nave.
8	Customer Service	Se completa la información en el sistema añadiendo el número del HBL, MBL, TT, consignatario, shipper, pesos, cubicaje, tipo de contenedor, la secuencia de VB y se verifica si la venta se encuentra registrado correctamente.
9	Customer Service	En el sistema, en el módulo de customer se da por finalizada la operación y se envía un consolidado de files al área de operaciones que contienen el MBL, HBL, y la Nota de Débito.

Tabla 1. Descripción de las funciones de C.S.

Fuente: Worldpass Cargo.

WORLDPASS CARGO cuenta con el sistema SINTAD, un software integrado para el desarrollo operativo del comercio exterior, es un sistema orientado al seguimiento y al control

del transporte de carga internacional y el área de servicio al cliente es la encargada de redactar manualmente este sistema, con toda la información de la mercancía y tránsito de la nave que este recibe de los socios estratégicos como agentes en origen, coloaders, líneas navieras, para posteriormente enviar los estatus diarios del embarque mediante correos informativos a los clientes de todo el trayecto de la embarcación, desde el contacto con su proveedor, hasta la salida del embarque y su trayecto, además de realizar la interconexión electrónica y manifiestos de carga con la aduana de destino.

Este sistema, logra poder identificar los siguientes datos: N° de orden, fecha de salida, fecha de llegada del embarque, el tiempo de tránsito, tipo de régimen, N° de HBL, N° de MBL, razón social del consignatario, razón social del remitente, puerto de origen, puerto de destino, información del contenedor, tipo de carga, descripción de la mercancía, almacén, monto de flete, como se muestra a continuación:

IMP. - HBL / FCL IMPO / O. Master N° 19/01001028-0001 / O. Hijo N° 19/01001049

Movimientos Reportes Control

Usuario LDAVILA

-Información General-		-Términos de Transacción-	
Master B/L	COSU6221944840	Incoterm	FOB - Franco a bordo (puerto de carg)
House B/L	GOSZX190910484 <input checked="" type="checkbox"/> TO THE ORDER	Condicion Flete	CC - Collect (Pag.) Moneda (Mt) US
Lugar Emisión	CNNGB NINGBO Fch. Emisión 19/09/2019	PENDIENTE	
Orden Compra	Fch. Orden 03/09/2019	-Información de la Carga-	
Proveedor	PROV000235 KANGGUANGYUAN IMPORT & EXPORT CO LT	Tipo Flete	Tipo Cntr. 2. 40' HQ Cant. Cntr. 1
Consignatario	01010000000 TO ORDER	Peso Neto (KG)	18,259.00 Bultos Manifest. 845
Notificante	20524207843 OSO NARANJA S A C	Peso Bruto (KG)	18,259.00 Bultos Recibid. 845
Cliente (Fact.)	20524207843 OSO NARANJA S A C	Peso Recibido	18,259.00 Volumen (MTQ) 66.000
Agte. General	80000000004 GRAND OCEAN SHIPPING CO LTD	Tipo de Bulto	CT CARTON
Vendedor	OMENENDEZ OSCAR MENENDEZ	Pais de Origen	CN CHINA
Customer	LDAVILA LILIANA DAVILA	Tipo Mercancía	CARGA GENERAL Tipo Carga G - General
Operativo	LLECASIDE LUIGGI LLECASIDE	Tipo Condición	1 - General Destino 23 - Importación
-Llegada de Nave / Información de Puertos-		-V*B° / Almacén-	
Fch Est.Emb.	25/09/2019 Hora	Fch Ent.Orig	
Fch Embarque	25/09/2019 Hora	Fch Cut Off	
Fch Est.Lleg	23/10/2019 Hora	Fch Ing.Alm	
Fch Llegada		Fch Retiro	
Fch Descarga		Fch Entrega	
Lugar Origen	CNNGB NINGBO	Vo. Bueno VB°	1423 COSCO SHIPPING VB° 2
Puerto Origen	CNNGB NINGBO	Endoses VB°	
Puerto Destino	PECLL CALLAO	Terminal Llegad.	
Destino Final	PECLL CALLAO	Direccionamient.	- No Direcccionado por - Agencia
		Almacén (Final)	
-Información de la Nave-		Indicaciones	
Transportista	1423 COSCO SHIPPING LINES PERU S.A.	<input checked="" type="checkbox"/> HBL Emisión Origen	<input type="checkbox"/> Control Invoice
Tipo Servicio	0. Directo T. Tránsito 28 DIAS APROX	<input type="checkbox"/> HBL Emisión Destino	<input type="checkbox"/> Comisión Almacén
N/V Salida	15112 YM UNANIMITY 044E	<input type="checkbox"/> HBL Telex Release	<input type="checkbox"/> Incluye seguro
N/V Llegada	15112 YM UNANIMITY 044E	<input checked="" type="checkbox"/> MBL Original Courier	<input type="checkbox"/> Servicio Logístico
		<input type="checkbox"/> MBL Emisión Destino	<input type="checkbox"/> FreeHand
-Flete y Otros Gastos-		Detalle de Gastos	
Buying (Agente)	0.00		
Selling (Agente)	0.00		

Continuar Adjuntos Cancelar Guardar Modificar Anular Eliminar Imprimir Terminar

Figura 9. Información del embarque para HBL.

Fuente: Sistema Sintad / Worldpass Cargo.

CARGA [3567 - WORLDPASS CARGO S.A.C. - 20602110860][192.168.1.5:-1] v.1909.4

Movimientos Reportes Control

Usuario LDAVILA

IMP. - HBL / FCL IMPO / O. Master N° 19/01001028-0001 / O. Hijo N° 19/01001049

Descripción de Mercancía

Estado: **PENDIENTE**

Resumen de Mercadería

PLASTIC TOYS
PEN
DRAWING BOARD
CLEANING BALL

Resumen de Mercadería (Adicional solo para Impresión en B/L)

Info. Adicional (1) Info. Adicional (2) Indicaciones

Observaciones

Información de la Nave

Transportista 1423 COSCO SHIPPING LINES PERU S.A.

Tipo Servicio 0. Directo T. Tránsito 28 DIAS APROX.

N/V Salida 15112 YM UNANIMITY 04HE

N/V Llegada 15112 YM UNANIMITY 04HE

Flete y Otros Gastos

Buying (Agente) 0.00

Selling (Agente) 0.00

Detalle de Gastos

Continuar Adjuntos Cancelar Guardar Modificar Anular Eliminar Imprimir Terminar

Figura 10. Información de cargamento para HBL. Fuente: Sistema Sintad / Worldpass Cargo.

CARGA [3567 - WORLDPASS CARGO S.A.C. - 20602110860][192.168.1.5:-1] v.1909.4

Movimientos Reportes Control

Usuario LDAVILA

IMPORTACION - Master (MBL / MAWB)

Información General

Nro. de Orden 2019 / 01 001028 Via Transporte 1 - Maritima

MB/L N° COSU6221944840

Lugar Emisión CNNGB NINGBO

Fecha Emisión 19/09/2019 Fecha Orden 10/10/2019

Datos de las Entidades Involucradas

Agte. General 8000000004 GRAND OCEAN SHIPPING CO LTD

Agte. Sucursal

Consignatario 20602110860 WORLDPASS CARGO SAC

Notificante

Llegada de Nave / Puertos

Fch. Embarque 25/09/2019 Hora Embarque

Fch. Estim. Lleg. 23/10/2019 Hora Estim. Lleg.

Fch. Llegada

Fch. Descarga

Lugar Origen CNNGB NINGBO

Puerto Origen CNNGB NINGBO

Puerto Destino PECLL CALLAO

Destino Final PECLL CALLAO

Información de la Nave

Transportista 1423 COSCO SHIPPING LINES PERU S.A.

Tipo Servicio 0. Directo Tiempo Tránsito 28 DIAS APROX.

Nave/Viaje Sali. 15112 YM UNANIMITY 04HE

Nave/Viaje Lleg. 15112 YM UNANIMITY 04HE

Información de Manifiesto de Carga

Código Aduana 118 MARITIMA CALLAO

Nro. Manifiesto / Detalle

Fch. Transmisión Hora Cant. House 1

Información del Proceso de Desconsolidación

Nro. Declaración / Fch. / Hra.

Fch./Hra Inf.Comp.

Información del Flete

Tipo Flete Moneda US Condicion Flete PP - Prej

Información de la Carga

Descripción Merc. PLASTIC TOYSPEN DRAWING BOARDCLEANING BALL

Tipo Mercadería CARGA GENERAL

Tipo Contenedor 2. 40' HQ Cant. Cntr(es). 1

Tipo de Bulto CT CARTON

Bultos Manifestad. 845 Bultos Recibidos 845

Peso Neto (KG) 18,259.00 Peso Bruto (KG) 18,259.00

Peso Recib. (KG) 18,259.00 Volumen (MTQ) 66.000

V°B° / Almacén

Visto Bueno :VB°1 1423 COSCO SHIPPII VB°2

Endoses : VB°5

Almacén / Volante

Otros

Observaciones Detalle de Costos Distribución de Costos

Continuar House's >>> Cancelar Guardar Modificar Eliminar Terminar

Figura 11. Información de MBL. Fuente: Sistema Sintad / Worldpass Cargo.

nacional

Figura 12. Ranking de Agencias de carga Internacional a nivel
Fuente: Escomar

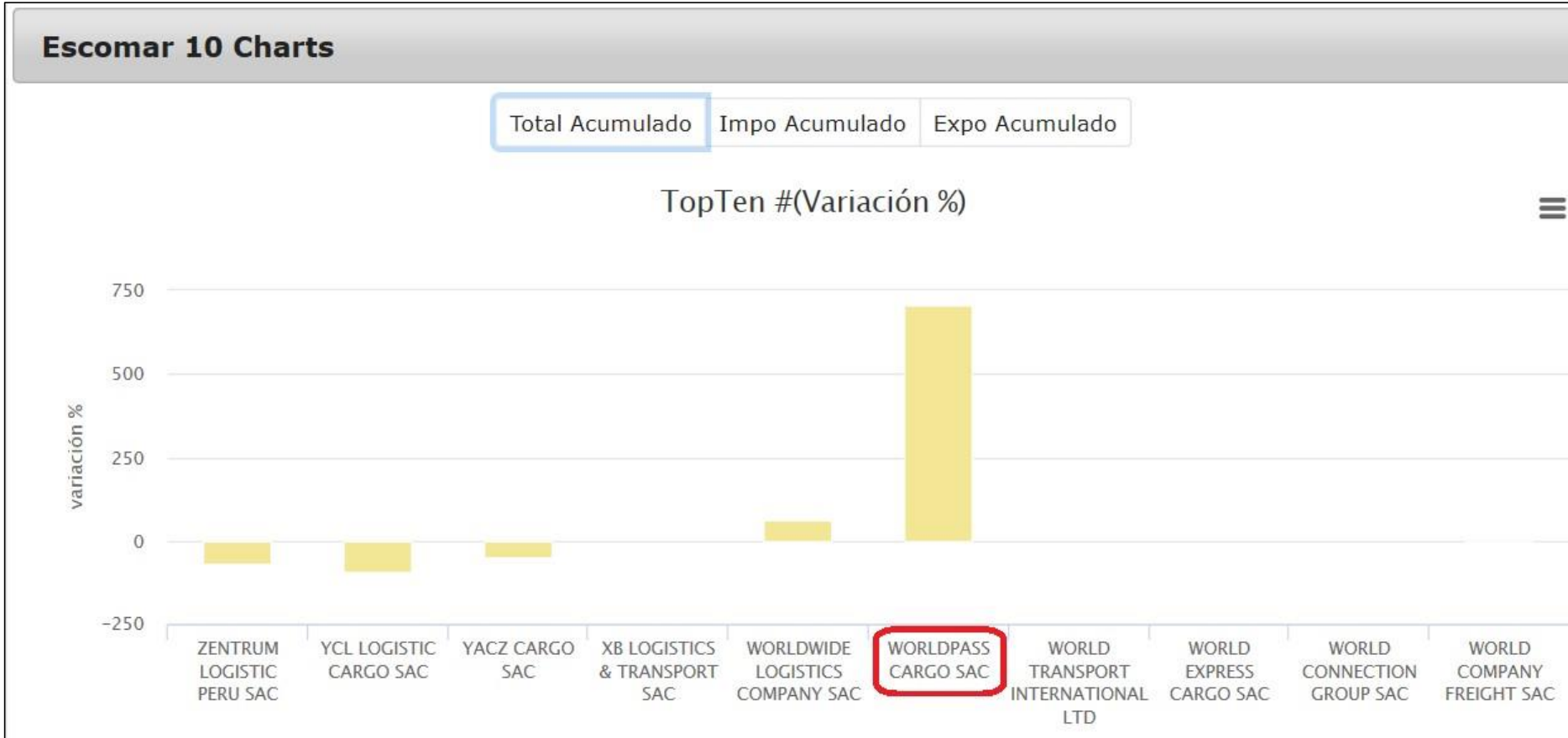


Figura 13.: Topten de Agencias de Carga Internacional en porcentajes.

Fuente: Escomar

Por lo tanto, en base a la problemática hallada, se revisó y cuantificó al detalle cada función realizada por los colaboradores del área de Customer Service y esta nos arroja que la gran cantidad de tiempo se emplea en remitir información diaria a los clientes, ya sea vía correos electrónicos y/o llamadas telefónicas, así como también en la retroalimentación presencial.

FUNCIONES	CANT. DE VECES AL DÍA	TIEMPO POR VEZ (MINUTOS)	TOTAL MINUTOS	HORAS
Enviar status del embarque vía email a clientes.	70	5	350	5.83
Realizar llamadas informativas a clientes.	10	3	40	0.50
Comunicación con los agentes de origen vía correo.	20	5	100	1.67
Responder llamadas o email de clientes por motivo de consultas.	2	3	6	0.10
Envío de desglose del HBL al coloader (Carga LCL)	3	4	12	0.20
Actividades adicionales (Generar seguros de transporte, ingresar costos y ventas al sistema, Enviar avisos de llegada).	3	5	15	0.25
Consolidar files para entregárselos al área de operaciones.	2	6	12	0.20
			535	8.92

Tabla 2. Funciones en base a tiempos trabajados

Fuente: Elaboración propia.

Las funciones mostradas en el cuadro, reflejan que el mayor tiempo lo emplean en el envío de información a los clientes, 396 minutos al día, esto equivale a más de 6 horas y sumado con el tiempo de las demás actividades, hace que el colaborador no se abastezca con el rango del horario establecido por la empresa.

2.2 Formulación Del Problema

2.2.1 Problema General

- ❖ ¿Cómo optimizar el tiempo en el seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional?

2.2.2 Problemas Específicos

- ❖ ¿De qué manera un aplicativo web puede optimizar el tiempo en el seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional?

- ❖ ¿Cómo influye un aplicativo web en el seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional?

- ❖ ¿En qué forma un aplicativo web mejorará la relación entre el área de customer service y los clientes?

CAPÍTULO III: Objetivos, Delimitación y Justificación de la Investigación

3.1 Objetivo General y Específicos.

3.1.1 El objetivo general de la investigación:

Mediante el aplicativo web tracker online, optimizar el tiempo en el seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional.

3.1.2 Los objetivos específicos:

Identificar de qué manera un aplicativo web puede optimizar el tiempo en seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional.

Comprobar cómo influye un aplicativo web en el seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional.

Determinar en qué forma un aplicativo web mejorará la relación entre el área de customer service y los clientes.

3.2 Delimitación del Estudio

El presente estudio desarrolla una propuesta en base a una aplicación web que será implementada exclusivamente para el área de Customer Service, de una agencia de carga internacional para desarrollar las funciones del seguimiento de embarques de manera efectiva y en el menor tiempo posible, logrando aumentar la productividad.

El periodo de tiempo de recolección de información de la investigación se realizará durante el período comprendido entre el mes de septiembre de 2019 hasta el mes de diciembre de 2019. Esto posibilitará conocer los defectos mayores del área a investigar y precisar si realmente el aplicativo propuesto será beneficioso tanto para los

colaboradores como para los clientes, de igual manera comprobar los efectos positivos que esta causa y tomarlos como fortalezas y oportunidades para el área.

3.3. Justificación e Importancia del Estudio

Actualmente las aplicaciones web empresariales, están logrando una fuerte presencia, son cada vez más necesarias e imprescindibles, debido a los constantes cambios que se dan entorno a los nuevos mercados cambiantes, vinculados a la globalización.

La implementación del aplicativo web tracker online que se plantea en el estudio, permitirá mejorar y reducir los tiempos empleados en el seguimiento de embarques, simplificando todas las funciones y automatizando los procesos del área de Customer Service a favor del colaborador, así como también obteniendo mayor eficiencia y productividad para la empresa, además de afianzar lazos comerciales con los clientes, generando gran interacción en base a actualizaciones y cambios persistentes, brindando información en tiempo real y por otro lado alcanzando una ventaja competitiva para el país y la sociedad.

CAPITULO IV: Formulación del Diseño (Propuesta de Solución)

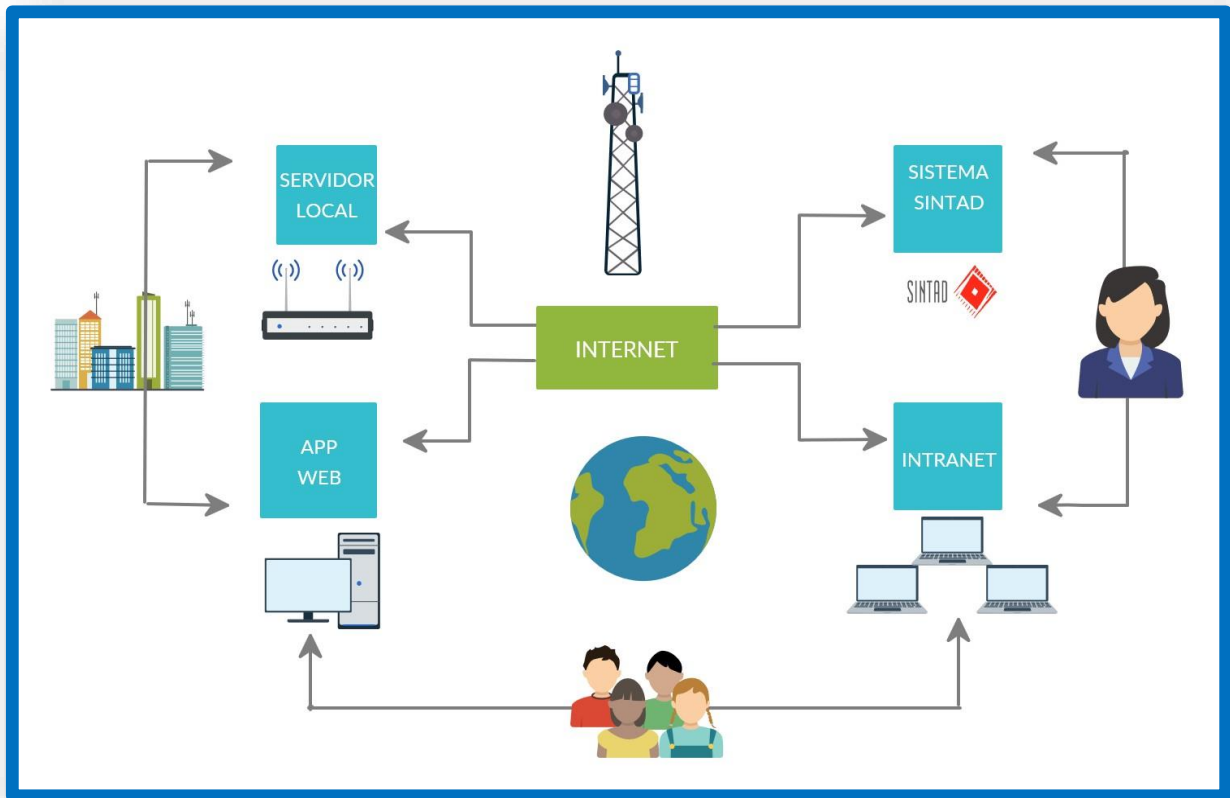


Figura 14. Representación del desarrollo de la aplicación web
Fuente: Elaboración propia.

Con el uso de internet, y mediante el servidor local de la empresa, se desarrollará la nueva aplicación web, basada en un intranet que se ubicará en la página web de la empresa, y en la cual los clientes tendrán acceso directo a través de un usuario y contraseña que creará el área comercial ingresando a la plataforma al cierre del primer embarque, esta se alimentará de información vía el sistema Sintad, que la compañía maneja desde sus inicios, y con la ayuda del área de Customer Service, se ingresará todos los datos de la operación manualmente, para que los usuarios puedan visualizar y descargar toda la información de sus embarques de importación en tiempo real.

4.1. Diseño Esquemático

A continuación, se detalla mediante un flujograma las funciones del nuevo proceso para el seguimiento de embarques:

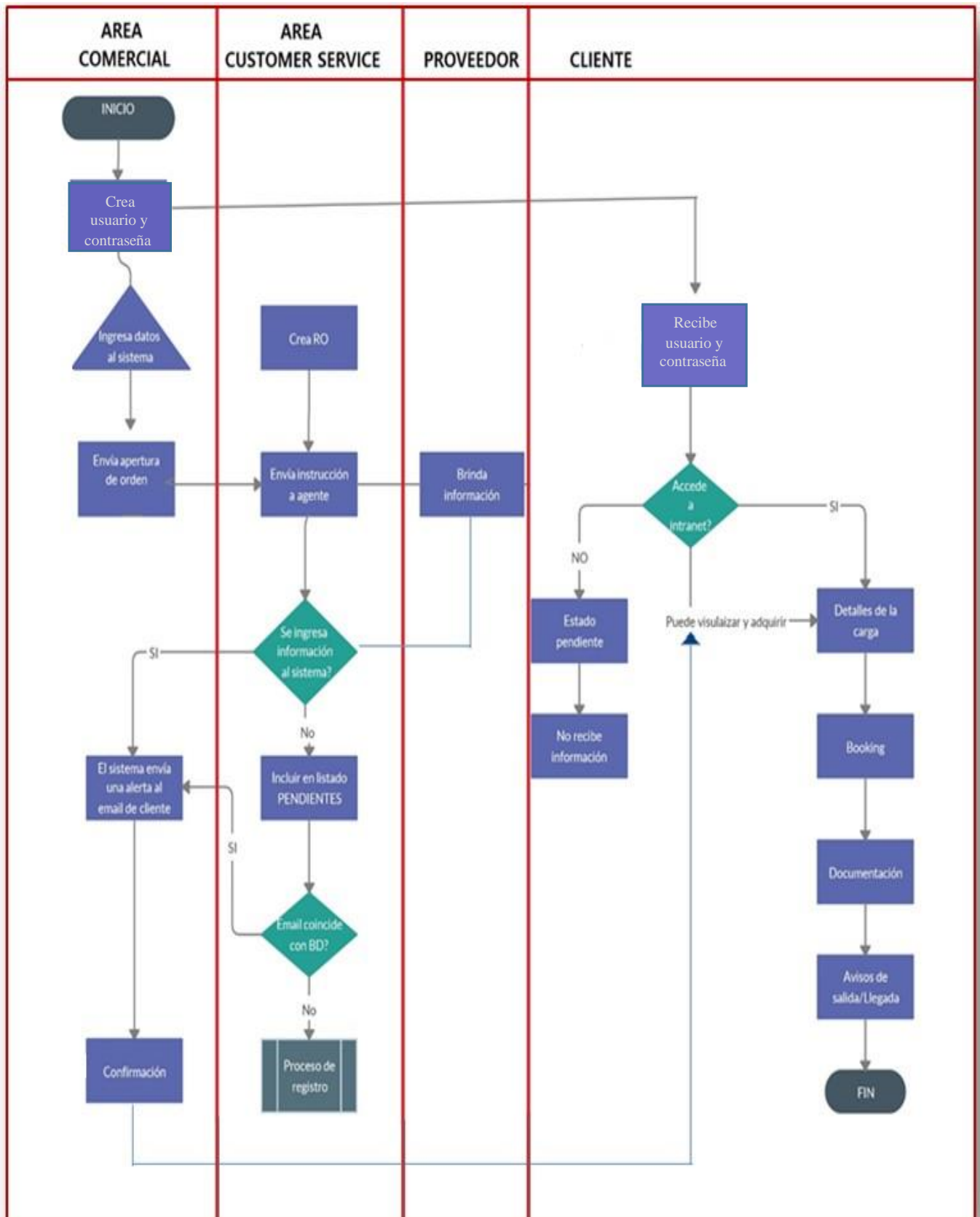


Figura 15. Flujograma actualizado de funciones.

Fuente: Elaboración propia

4.1.1 Descripción de las nuevas funciones:

- a) El área comercial cierra la venta y por lo tanto debe generar un usuario y contraseña para el cliente mediante la plataforma intranet.
- b) Le enviará el usuario y contraseña al cliente
- c) Ingresará los datos de la importación al sistema.
- d) Enviará apertura de orden al área de customer service.
- e) El customer service creará el RO.
- f) Enviará la instrucción al agente de origen.
- g) Ingresará la información al sistema Sintad
 - ✓ Si no se ingresa la información al sistema se incluye en listado pendiente, adicional si se comprueba que el BD no coincide, aún está en proceso de registro.
 - ✓ Si se ingresa la información y el BD coincide, el cliente recibirá una alerta en su email y se confirma el proceso.
- h) El cliente recibe el usuario y contraseña
 - ✓ Si el cliente no ingresa al intranet se mantiene como estado pendiente y no recibe información.
 - ✓ Si el cliente ingresa al intranet puede visualizar y adquirir toda la información en tiempo real.

4.2 Presupuesto anual de implementación y mantenimiento del aplicativo:

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Diseño de la aplicación/ vinculación al sistema \$ 650												
Ampliación de disco duro en nube	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40	\$ 40
Capacitación al personal 2 veces por semana \$ 120												
Manuales físicos y virtuales para clientes	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60	\$ 60
Mantenimiento de la aplicación		\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50
	\$ 50											
TOTAL	\$ 920	\$ 150	\$ 150	\$ 150	\$ 150	\$ 150	\$ 150	\$ 150	\$ 150	\$ 150	\$ 150	\$ 150

Tabla 3. Presupuesto anual

Fuente:

Elaboración propia

Como podemos observar, el plan anual de costos nos muestra lo siguiente:

- A. El diseño de la aplicación/vinculación con el sistema \$ 650 y la capacitación al personal \$ 120, serán cancelados sólo el mes de **enero**, como única vez.

- B.** El segundo, cuarto y quinto concepto muestra que se pagarán \$ 40, 60 y 50 respectivamente, que vienen a ser \$150 mensuales por el plazo de un año.
- C.** Esto quiere decir que el mes de enero se hará un único pago de \$ 920, para luego pagar solo \$ 150 mensuales a partir de febrero hasta el mes de diciembre

4.3. Las ventajas de esta nueva tecnología:

4.3.1 Ahorro de tiempos y mayor productividad

Los colaboradores al dejar de lado los tradicionales emails y llamadas telefónicas para brindar estados de embarques a los clientes, y tener en claro que se depositará toda la información por un solo canal, y que esta data estará disponible en un solo lugar, tienden a reducir sus tiempos, quitándose sobrecargas laborales logrando ser más productivos.

4.3.2 Mejora la rapidez y eficiencia en las comunicaciones

La información que se almacena en la aplicación del intranet es de fácil acceso y es más rápida que otras vías de comunicación, se queda archivada para posibles consultas a futuro, además se centraliza la información, en un solo entorno.

4.3.3 No tienen limitaciones horarias o de espacio

El acceso es totalmente permanente y accesible en cualquier momento y lugar.

4.3.4 Información actualizada en tiempo real

El usuario podrá visualizar, verificar y descargar todo el seguimiento de la operación, los datos del embarque y mercancía, apenas esta se almacene en la base de datos en este caso el sistema SINTAD.

4.3.5 Costos

Reducen los costos entre un 30% y 40% considerablemente, ya que al ahorrar tiempo, se gana en eficiencia, por lo tanto se gana más y se gasta menos, las aplicaciones que se basan en la web, usan menos recursos que los programas instalados.

En conclusión, esta aplicación web, servirá de gran apoyo a la empresa, ya que mejorará sus procesos internos, optimizará tiempos, generará mayor eficiencia y reducirá

grandes costos, los cuales permitirán el desarrollo competitivo y la capacidad de manejar correctamente las funciones del área estudiada.

4.4 Diseño de la operatividad de la propuesta:

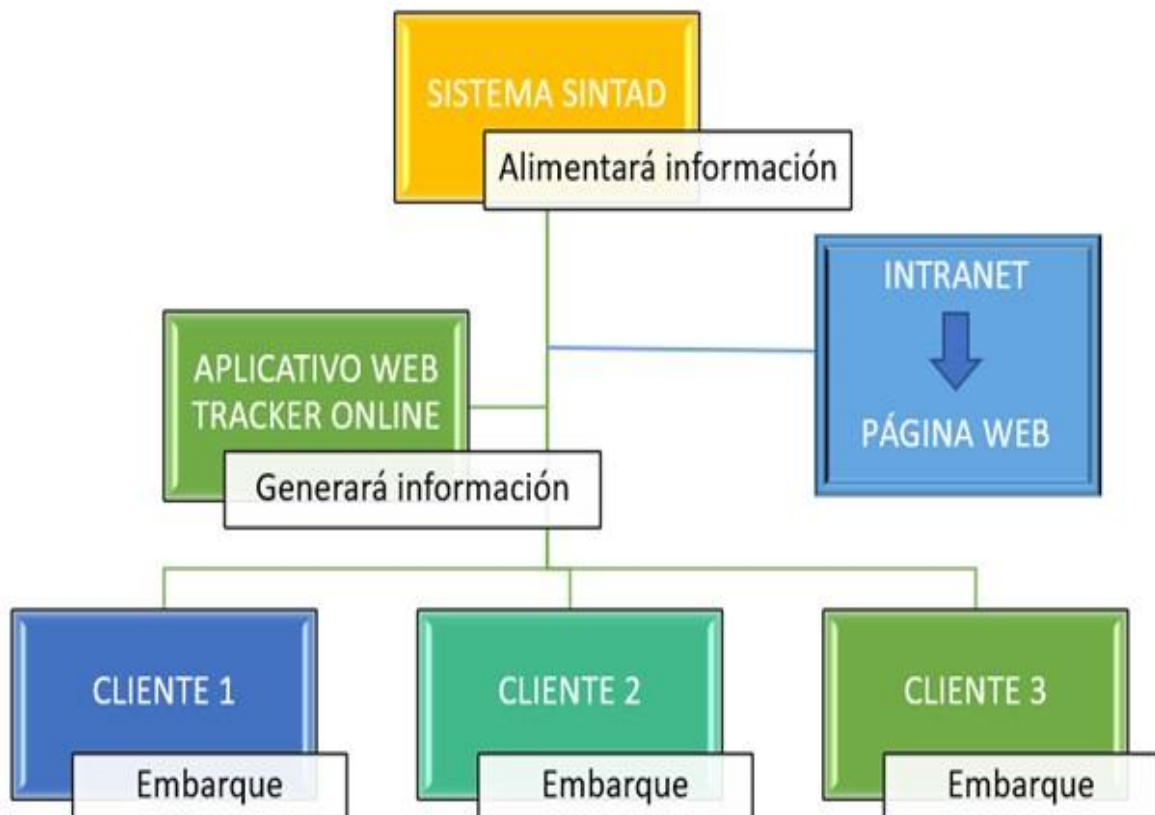


Figura 16. Mapa de operatividad del aplicativo web.

Fuente: Elaboración propia

En este caso el sistema Sintad es la base de datos, en la cual el área de customer service ingresará toda la información de los embarques de importación para luego alimentar al intranet que se encuentra situada en la página web de la empresa, para posterior a ello por medio del aplicativo web y con acceso a internet se genere la información y se distribuya a todos los clientes que tiene la empresa.

La aplicación a implementar se enfoca en los siguientes pasos:

1. Desarrollo de la aplicación web TRACKER ONLINE, mediante una red local de la empresa Worldpass Cargo, que vincula al sistema Sintad (base de datos), la cual conectará a la aplicación basada en un intranet, ubicada en la página web de la empresa, donde los usuarios tendrán acceso directo.

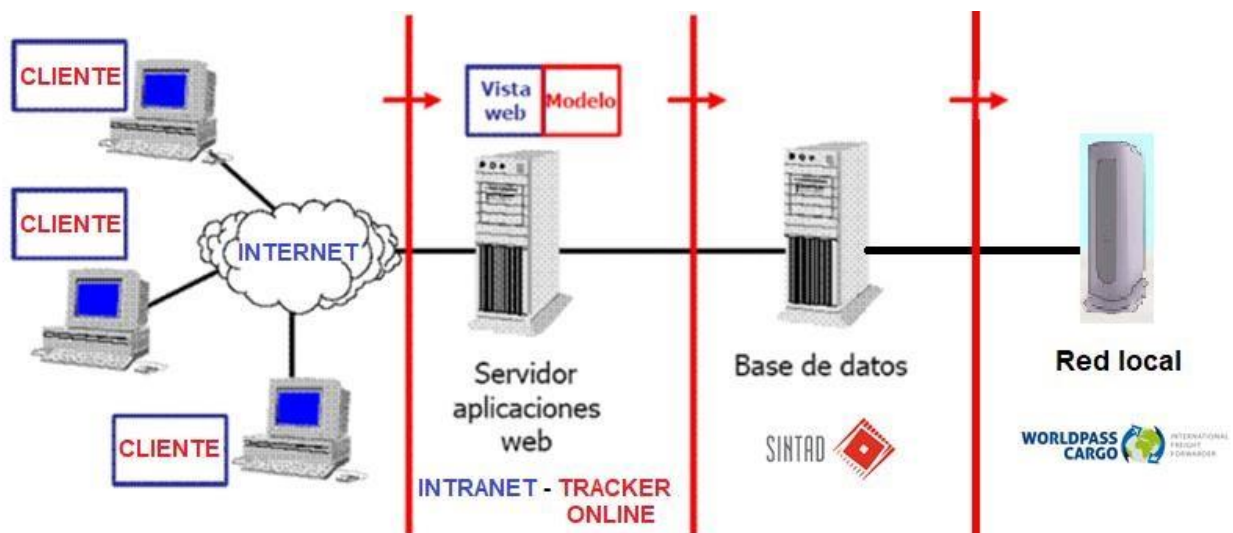


Figura 17. Estructura del desarrollo de la aplicación web, tracker online Fuente: Elaboración propia.

2. Al acceder a la página web, se debe visualizar el botón INTRANET para que el usuario con tan solo un clic pueda ingresar a la aplicación ya desarrollada TRACKER ONLINE.

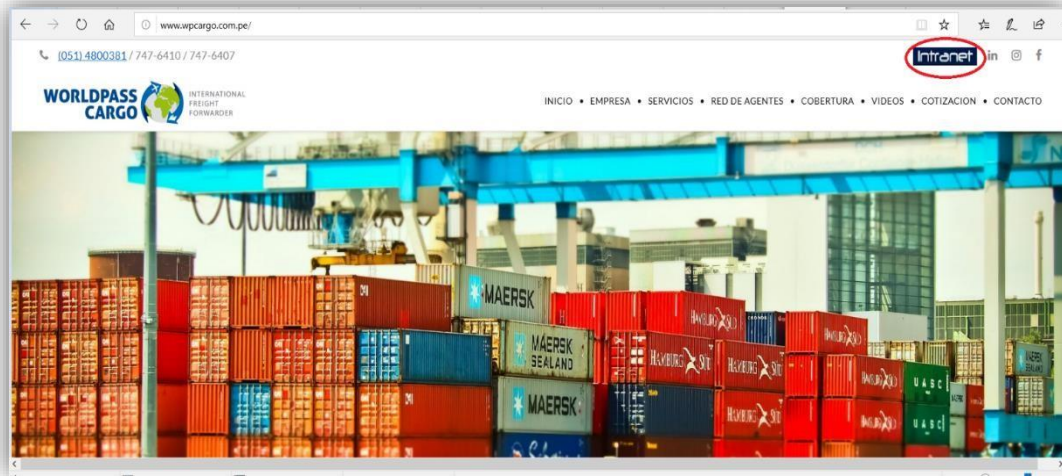


Figura 18. Modelo de aplicación basada en un intranet
Fuente: Elaboración propia

3. El acceso se dará mediante un intranet, digitando un usuario y contraseña, los cuales serán brindados por el área comercial, previamente al cierre de la negociación del embarque.

Figura 19. Modelo de Intranet para registro de clientes por área comercial.

Fuente: Elaboración propia.

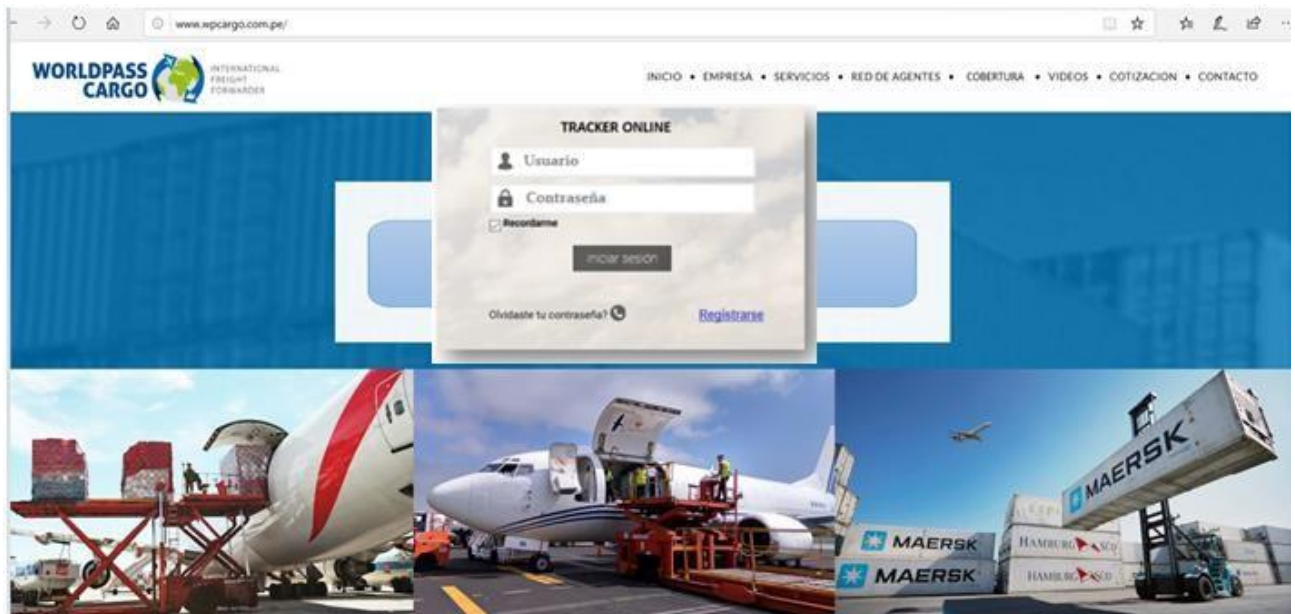


Figura 20. Modelo de acceso de clientes a intranet con usuario y contraseña Fuente: Elaboración propia.

4. Una vez el customer service haya ingresado al sistema SINTAD la información actualizada, esto como base de datos, automáticamente por medio del botón **imprimir**, este software enviará una alerta predeterminada al correo del cliente, a manera de aviso.

CARGA [3567 - WORLDPASS CARGO S.A.C. - 20602110860][192.168.1.5-1] v.1909.4

Movimientos Reportes Control

Usuario LDAVILA

IMP - HBL / FCL IMPO / O. Madre N° 19/01001028-0001 / O. Hijo N° 19/01001049

Información General

Master B/L: COSU6221944840
House B/L: G05ZX190910484 TO THE ORDER
Lugar Emisión: CNGB NINGBO Fch. Emisión: 29/09/2019
Orden Compra: Fch. Orden: 03/09/2019
Proveedor: PROV000235 KANGGUANGYUAN IMPORT & EXPORT CO LT
Consignatario: 010100000000 TO ORDER
Notificante: 00524207843 OSO NARANJA S A C
Cliente (Fact.): 00524207843 OSO NARANJA S A C
Agte. General: 80000000004 GRAND OCEAN SHIPPING CO LTD
Vendedor: OMENENDEZ OSCAR MENENDEZ
Customer: LDAVILA LILIANA DAVILA
Operativo: LUECASIDE LUTGGI LUECASIDE

Términos de Transacción

Incoterm: FOB - Franco a bordo (puerto de carg
Condicion Flete: CC - Collect (Pag Moneda (M): US Estado: **PENDIENTE**

Información de la Carga

Tipo Flete: Tipo Cntr.: 2, 40' HQ Cant. Cntr.: 1
Peso Neto (KG): 18,259.00 Bultos Manifest.: 845
Peso Bruto (KG): 18,259.00 Bultos Recibid.: 845
Peso Recibido: 18,259.00 Volumen (M3): 66.000 Descripción de Mercancía
Tipo de Bulto: CT CARTON
País de Origen: CN CHINA
Tipo Mercancía: CARGA GENERAL Tipo Carga: G - General
Tipo Condición: 1 - General Destino: 23 - Importación

VºBº / Almacén

Vº. Buena VBº: 1423 COSCO SHIPPING VBº 2
Endosos VBº:
Terminal Llegad.:
Direcccionamiento: - No Direccionado por: - Agencia
Almacén (Final):

Información de la Nave

Transportista: 1423 COSCO SHIPPING LINES PERU S.A.
Tipo Servicio: 0. Directo T. Tránsito: 28 DIAS APROX
NV Salida: 15112 YM UNANIMETY 044E
NV Llegada: 15112 YM UNANIMETY 044E

Llegada de Nave / Información de Puertos

Fch Est.Emb.	25/09/2019	Hora		Fch Ent.Orig	
Fch Embarque	25/09/2019	Hora		Fch Cut Off	
Fch Est. Lleg	23/10/2019	Hora		Fch Ins. Alm	
Fch Llegada		Hora		Fch Retro	
Fch Descarga		Hora		Fch Entrega	

Lugar Origen: CNGB NINGBO
Puerto Origen: CNGB NINGBO
Puerto Destino: PECL CALLAO
Destino Final: PECL CALLAO

Indicaciones

<input checked="" type="checkbox"/> HBL Emisión Origen	<input type="checkbox"/> Control Invoice
<input type="checkbox"/> HBL Emisión Destino	<input type="checkbox"/> Comisión Almacén
<input type="checkbox"/> HBL Telco Release	<input type="checkbox"/> Incluye seguro
<input checked="" type="checkbox"/> HBL Original Courier	<input type="checkbox"/> Servicio Logístico
<input type="checkbox"/> HBL Emisión Destino	<input type="checkbox"/> Freehand

Flete y Otros Gastos

Buying (Agente)	0.00
Selling (Agente)	0.00

Detalle de Gastos

Continuar Adjuntos Cancelar Guardar Modificar Anular Eliminar Imprimir Terminar

Figura 21. Información de embarque, ingresada por C.S.

Fuente: Sistema Sintad / Worldpass Cargo.

CARGA [3567 - WORLDPASS CARGO S.A.C. - 20602110860][192.168.1.5:-1] v.1909.4

Movimientos Reportes Control

Usuario LDAVILA

IMP. - HBL / FCL IMPO / O. Master N° 19/01001028-0001 / O. Hijo N° 19/01001049

Descripción de Mercancía

Marcas y Números N/M	Resumen de Mercadería PLASTIC TOYS PEN DRAWING BOARD CLEANING BALL
--------------------------------	---

Resumen de Mercadería (Adicional solo para Impresión en B/L)

V.I.N del vehículo

Continuar

Estado: PENDIENTE

40' HQ Cant. Cntr. 1

845

845

66.000

Descripción de Mercancía

o Carga: G - General

stación: 23 - Importación

2

Direccionado por: - Agencia

Fch Est. Lleg	23/10/2019	Hora		Fch Inq. Alm	
Fch Llegada		Hora		Fch Retiro	
Fch Descarga		Hora		Fch Entrega	
Lugar Origen	CNNGB	NINGBO			
Puerto Origen	CNNGB	NINGBO			
Puerto Destino	PECLL	CALLAO			
Destino Final	PECLL	CALLAO			

Info. Adicional (1)

HBL Emisión Origen

HBL Emisión Destino

HBL Telex Release

MBL Original Courier

MBL Emisión Destino

Info. Adicional (2)

Control Invoice

Comisión Almacén

Incluye seguro

Servicio Logístico

FreeHand

Indicaciones

Observaciones

Información de la Nave

Transportista: 1423 COSCO SHIPPING LINES PERU S. A.

Tipo Servicio: 0. Directo | T. Tránsito: 28 DIAS APROX

N/V Salida: 15112 YM UNANIMITY 044E

N/V Llegada: 15112 YM UNANIMITY 044E

Aduanas

Flete y Otros Gastos

Buying (Agente): 0.00

Selling (Agente): 0.00

Detalle de Gastos

Continuar Adjuntos Cancelar Guardar Modificar Anular Eliminar Imprimir Terminar

Figura 22. Información de cargamento, ingresada por C.S.
Fuente: Sistema Sintad / Worldpass Cargo.

 Liliana Davila <customer1@wp.com.pe>
 RE: Ref.: 180001353; P/O: ; Shipper: SHANGHAI LIANYING IMPORT AND EXPORT CO., LTD ; Consignee: COMPANIA H CARLOS SCHNEIDER PERU SAC ; ALERTA!

Para 'Miguel Guillermo Mena Felipa - CD Costa do Pacifico'
 CC: 'customer'
 Respondió a este mensaje el 11/01/2019 09:31.

Buen día,
 Estimado Sr. Mena,

Permitame informarle que los detalles de su embarque ya se encuentran disponibles vía intranet:

HBL	: WWLSHASE19012660
POL	: SHANGHAI
POD	: CALLAO
CTN	: 2x20 ST
NAVE	: E.R. TEXAS 014E
ETD	: 16/01

Por favor cualquier consulta que tenga nos deja saber.
 Que tenga buen día!!

Saludos Cordiales / Best Regards

Liliana Dávila
 Customer Service
 WorldPass Cargo S.A.C

(01) 747 6407 (01) 747 6410 Anexo: 103 Celular: 924829628
 Cuidemos el medio Ambiente, por favor, no imprima este correo electrónico si no es necesario.

 **WORLDPASS CARGO** INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDER

WorldPass Cargo S.A.C
 Calle Martín de Murua 150 Of 508 San Miguel.
 (01) 747 6407 (01) 747 6410

**Figura 23. Email alerta para cliente Fuente:
 Elaboración propia.**

5. El cliente podrá ingresar, y visualizar la información, de tal manera que este pueda corroborar los datos, así como también descargar reportes detallados sobre el estado de sus embarques, descargar documentación, confirmaciones de zarpe, copias de documentos finales y avisos de arribo de la nave, todo esto en PDF o EXCEL.

TRACKER ONLINE REPORTE DE EMBARQUES

EMBARCADOR: *

PTO. ORIGEN:

HL:

SALIDA: [seleccione](#)

LLEGADA: [seleccione](#)

TIPO CARGA: :

CONTENEDOR: :

RO:

DESCRIPCIÓN:

STATUS:

:

EMBARCADOR	>>	
PTO. ORIGEN	Todo >>	
SALIDA	<<	
LLEGADA	Todo <<	

Figura 24. Modelo de selección para reporte de cargas

Fuente: Elaboración propia.

TRACKER ONLINE

Código	Recurso	ver	registrar	Editar	Eliminar	Actualizar	Descargar
A001	Detalles carga	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A002	Booking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A003	Llenado Cnt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A004	Hbl/Awb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A005	Conf. Zarpe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A006	Pre Alert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A007	Seguimiento nave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A008	Aviso Llegada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>






Figura 25. Modelo de selección para documentos informativos

Fuente: Elaboración propia

PUERTO	SHANGHAI
SERVICIO	DIRECTO
TIEMPO DE TRANSITO	29 días
PALLETS	4
PESO	3.90 TN
CBM	11 M3

Figura 26. Detalles de Carga

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIA	SI19/01161
TÉRMINOS	FOB SHANGHAI
PTO. EMBARQUE	SHANGHAI
PTO. DESCARGA	CALLAO
DETALLE	PLTS 4.00, TON 3.90, CBM 11.00
RECOJO	07/08
INGRESO	08/08
CORTE	08/08
NAVE	COCHRANE 932E
SALIDA	13/08
ARRIBO	12/09

Figura 27. Booking

Fuente: Elaboración propia

Estimados Sres. SOLUCIONES Y TECNOLOGÍA PERÚ SAC:
 Hacemos de su conocimiento el zarpe de la nave en mención:

RO:	19/01001049
SHIPPER:	PILOT SCALE
CONSIGNEE:	SOLUCIONES Y TECNOLOGÍA PERU SAC
HBL:	AMIGL190345809A-1
POL:	SHANGHAI-CHINA
POD:	CALLAO-PERÚ
ETD:	14/08
ETA APROX:	14/09
TIPO CARGA:	LCL
NAVE:	COCHRANE

28. Confirmación de zarpe

Figura

Fuente: Elaboración propia




AVISO DE LLEGADA

Lima, lunes 09 de Setiembre del 2019
Nro. RO: 19/03000139

SEÑORES: SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C.
Att.: SRTA. YSABEL MORALES
Tel.: 947230794

Para embarques Collect, acercarse con su BL (Original) para refrendar monto del flete cancelado

Estimados Señores:
 WORLDPASS CARGO tiene el agrado de informar el arribo de su mercadería según detalle a continuación:

Datos del Embarque

Proveedor:	PILOT SCALE CO LTD	Pto Origen:	SHANGHAI, CHINA
MBL:	AMIGL190343809A	Zarpe/ETD:	14/08/2019
HBL:	AMIGL190343809A-1	Llegada/ETA:	12/09/2019
Nave:	COCHRANE	Tipo de Carga:	LCL
Naviera:	HYUNDAI MERCHANT MARINE	Co-load:	WORLDPASS CARGO SAC
VB:	WORLDPASS CARGO S.A.C.	Almacen:	VILLAS OQUENDO S.A
Rf. Cliente:		**Este BL cuenta con Express Release**	

SERVICIOS	USD	SOLES
FREIGHT/FLETE	\$77.00	
Total	\$77.00	
Gastos Locales (Valores + IGV)		
VISTO BUENO	\$147.50	
DESCONSOLIDACION LCL	\$161.07	
Total	\$308.57	
TOTAL A DEPOSITAR	\$385.57	S/0.00

OBSERVACIONES: *
 *SOBRESTADIA:

Datos de los Contenedores:	Mercadería:
Tipo/Numero de Cnt: 1 X LCL # AXIU6108004	BENCH SCALE B
Precinto(s): 190950326	PLATFORM SCALE
Peso: 3,900.00 KGS.	

Figura 29.Aviso de llegada

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V: Prueba de Diseño

El presente estudio de investigación, asignará como prueba de diseño, la realización de una pequeña entrevista al Gerente General de la empresa Worldpass Cargo (encargado de aprobar los cambios en cada área), con esto se quiere determinar la viabilidad de la propuesta de solución a la problemática hallada, para optimizar el tiempo en el seguimiento de embarques, de la agencia de carga internacional Worldpass Cargo.

5.1 Objetivos de la entrevista:

Dar a conocer al entrevistado la problemática hallada en el área de Customer Service y la nueva propuesta solución.

Comprobar si la propuesta brindada, entorno a un aplicativo web tracker online, para optimizar el tiempo en el seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional puede ser considerada viable.

Analizar el grado de aceptación por parte de la empresa Worldpass Cargo, en base a la solución planteada.

5.2 Aplicación de la propuesta solución al problema en la realidad investigada Se da a conocer la solución detallada al representante de la conducción general de la empresa investigada:

Sr. Ricardo Loyola Larraín,

De acuerdo a lo señalado en el punto 4.1 (diseño esquemático), la propuesta de solución que se plantea, implica que mediante vuestro servidor local y el uso de internet, se desarrolle una aplicación web basada en un INTRANET, que lleva de nombre TRACKER ONLINE, el cual permita la vinculación con el sistema que maneja la empresa (SINTAD), para que el área de customer Service ingrese la información de la operación y anexa a la página web, con vista al botón intranet, los clientes puedan tener acceso directo y en tiempo real a estas actualizaciones, por medio de un *usuario* y *contraseña*, brindada por el área comercial, al momento que ellos realicen el cierre de sus embarques. En esta aplicación los usuarios podrán tener un control del trayecto de su mercancía, documentación del embarque, así como también reportes de todos los detalles de la importación hasta el momento de la llegada de la nave, sin la necesidad de hacer utilidad de los correos electrónicos que nos toman demasiado tiempo en editarlos manualmente para brindar los status diariamente.

El proyecto maneja un presupuesto de USD 920 como primer mes, a manera de implementación del aplicativo web, además de capacitaciones al personal del área de Customer Service, herramientas necesarias para el funcionamiento, mantenimiento, y posterior a ello este proyecto solo tendrá un costo mensual de USD 150, el cual cubre herramientas y mantenimiento.

Teniendo en cuenta el desenlace de la solución, se pretende mediante su persona dar a conocer el veredicto final con respecto al aporte que se le brinda al área de Customer Service de su distinguida empresa, con fines de mejora y satisfacción para la compañía.

Para ello por favor sírvase a responder las preguntas que se formulan a continuación, siendo solo con fines académicos:

1. ¿Constituye para Ud. una solución adecuada y viable que se debe adoptar en la empresa Worldpass Cargo SAC, para optimizar el tiempo en el proceso de seguimiento de embarques?

Sí, me parece una buena alternativa para el área y la empresa en general, ya que busca generar un impacto en el desarrollo tecnológico e informático, aportando un plus importante frente a la competencia, siendo también bastante significativo para los importadores y colaboradores de la compañía, puesto que la solución se enfoca en la reducción de tiempos, algo que aún veíamos muy lejano en nuestro país en el tema del comercio exterior, y muchas veces el cliente desea justamente eso, agilizar los procesos y mantenerse atento a los estados de sus embarques, para lograr retirar las mercancías en el tiempo adecuado, para que no le genere costos adicionales.

2. ¿Es factible que la empresa pueda invertir lo detallado, para hacer realidad la solución propuesta con la cual se va a ver beneficiada la empresa?

Claro que sí, me ha parecido una buena propuesta y lo vamos a evaluar conjuntamente con el área de finanzas, para que se pueda implementar y desarrollar en el transcurso de los próximos meses.

3. En cuanto a los siguientes factores que se mencionan en el recuadro, por favor identificar si en base a la propuesta planteada, estos de una u otra forma se relacionan con la solución al problema y podrían mejorar en cierto sentido las operaciones, aportando beneficios a la empresa:

FACTORES	SI	NO
1. Costos	✓	
2. Tiempos	✓	
3. Volumen de ventas	✓	
4. Calidad	✓	

En conclusión, cabe señalar que en vista de que el gerente general de la empresa presentó una buena actitud frente a la propuesta, se obtuvieron respuestas positivas, y sobre todo se comprobó el gran impacto y los beneficios que se lograrían al tener acceso a la aplicación. Ante esta perspectiva se considera viable el presente estudio, siendo eficaz para optimizar los tiempos en el área de Customer Service y favoreciendo a la empresa en general.

CONCLUSIONES

1. Esta aplicación web permitirá optimizar los tiempos con respecto a las funciones que se vienen desarrollan en el área de customer service, logrando minimizar las actividades, automatizar los procesos y con ello mejorar la productividad, además ayudan a ser más eficientes, promoviendo soluciones inmediatas, consiguiendo mayores ventas y mejorando la imagen de la empresa.
2. Contar con esta herramienta, genera mayor competitividad frente a organizaciones locales e internacionales, alcanzando un valor agregado en temas tecnológicos e informáticos, satisfaciendo las necesidades de los nuevos mercados constantemente cambiantes.
3. La instalación de la aplicación basada en el desarrollo de un intranet, es bastante sencilla, de amplio alcance, accediendo a varias funcionalidades, que ayudará a tener mayor interactividad entre el área de customer service y el cliente mediante la página web, que muestra información constante y en tiempo real.
4. El uso de esta aplicación web no tiene limitaciones en temas de horarios, se encuentra totalmente disponible las 24 horas del día, y garantiza comodidad y seguridad ya que se puede acceder desde cualquier lugar, desde cualquier dispositivo, siempre que se cuente con un navegador y conexión a internet.
5. Las aplicaciones web tienen la capacidad de soportar múltiples usuarios al mismo tiempo, son menos propensas a colgarse o tener problemas técnicos, debido a que el software tiene superioridad.
6. Desarrollar este tipo de plataformas digitales permite el acceso a la información para los clientes, ya que se pueden descargar documentación que existe con respecto a las operaciones comerciales, asimismo reportes de todos

los embarques, seguimiento constante de la nave, es decir, mediante avisos adjuntos, se podrá visualizar el zarpe, así como también la llegada, la descarga en puerto y el ingreso a almacén.

RECOMENDACIONES

1. Solicitar la información de los embarques a tiempo y mantener siempre actualizado el sistema SINTAD para que con ello los clientes no tengan inconvenientes al ingresar a la aplicación y visualizar la información al detalle,

- ya que se debe tomar en cuenta que el sistema estará vinculado al intranet, mediante el desarrollo de la aplicación, es por ello que existirá una retroalimentación.
2. En medida que la aplicación vaya tomando relevancia y los colaboradores del área investigada además clientes tomen el control de esta herramienta, y se empiecen a ver mejores resultados, se sugiere ampliar e implementarlo a otras áreas, con el propósito de que toda la empresa gire entorno a manejar información más sofisticada con tecnología de calidad enfocándose a ser más competitiva frente a la globalización.
 3. El aplicativo a desarrollar debe estar enfocado en personas novatas, debe ser de carga rápida y fácil de descifrar, bastante amigable con los usuarios, intuitivo, con los colores apropiados y con una estructura adecuada, con íconos adaptables y usar enlaces con texto significativo para poder satisfacer las necesidades del cliente y lograr que tengan una experiencia confortable.
 4. Al momento de entregar el usuario y contraseña a cada cliente por parte del área comercial mediante un correo electrónico, de todas maneras, se debe colocar inmediatamente en copia al área de customer service para constatar el acceso del cliente y no surjan inconvenientes posteriores en cuestión de información.
 5. No debemos ver como un gasto el hecho de aplicar tecnología e inteligencia sobre un negocio, al contrario, es una manera óptima de inversión, ya que mediante esta innovación se puede llegar a los objetivos comerciales, es decir generar mayores ventas, captación de más clientes, y por ende aumentar la rentabilidad.
 6. Es importante que las compañías entiendan la globalización, se introduzcan al mundo del internet, y experimenten las novedosas opciones tecnológicas, las cuales brindan mayores beneficios de crecimiento. Para ello es necesario que el

gobierno sea un promotor de estas, ofreciendo facilidades a los pequeños empresarios, de tal manera que puedan darse cuenta que el internet no solo es una fuente para descargar información, sino que también es una buena alternativa de solución que sirve para desarrollar aplicaciones y uso de software.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta. (2006). *Gestión eficaz del tiempo*. Madrid-España: ESIC Editorial.

Alborés. (2007). *GESTIÓN DEL TIEMPO. El time management y su aplicación en la empresa actual*. España: Ideaspropias Editorial S.L.

Álvarez. (2007). *Telemarketing: La Red Como Soporte De Marketing Y Comunicación*. España: Ideaspropias Editorial.

Álvarez. (2016). *Transporte internacional de mercancías*. Madrid-España: Paraninfo.

Aumalle. (2002). *J2EE: Desarrollo de aplicaciones Web*. Barcelona-España: Ediciones ENI.

Baena. (2002). *Transporte internacional*. Barcelona-España: Logis Book.

Ballou. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Madrid-España: Pearson Educación.

Cabrera. (2012). *TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS: Aspectos prácticos*. Madrid-España: ICEX.

- Cabrera. (2013). *Transporte internacional marítimo en contenedor*. Madrid-España: ICEX.
- Cabrera. (2014). *Logística internacional, una herramienta para la competitividad*. Madrid-España: ICEX.
- Cagigas, B. y. (2017). *DEJEMOS DE PERDER EL TIEMPO: Los beneficios de optimizar los horarios*. Madrid-España: LID Editorial.
- Cano y Baena. (2015). Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional. *ELSEVIER*, 1.
- Carbajal. (2015). *Negociación y contratación internacional*. Madrid-España: Eitorial CEP S.L.
- Carmona. (2005). *Manual del transportista*. Madrid-España: Díaz de Santos.
- Castro. (2008). *MANUAL DE EXPORTACIONES: La exportación en Colombia*. Bogotá- Colombia: Universidad del Rosario.
- Cervantes, G. y. (2017). *INTRODUCCIÓN A LA PROGRAMACIÓN WEB CON JAVA: JSP y Servlets, JavaServer Faces*. Ciudad de México: Universidad Autonoma Metropolitana.
- Cobo, G. P. (2005). *PHP y MySQL: Tecnología para el desarrollo de aplicaciones web*. España: Díaz de Santos.
- Contreras. (2019). *Implementación de una aplicación web para la gestión de ventas e inventario en la empresa importaciones Satoshi E.I.R.L – Chimbote*. Universidad Catolica Los Ángeles de Chimbote: Chimbote-Perú.
- De Larrucea, S. y. (2012). *Transporte en contenedor*. Barcelona-España: Marge books.
- Eslava. (2019). *Logística de transporte de mercancías en contenedores marítimos*. Bogotá-Colombia: Ediciones de la U.

- Esteban. (2007). *Gestión del tiempo y evolución de los usos del tiempo*. Madrid-España: Visión Net.
- Ferrer. (2014). *Aplicaciones web*. Madrid-España: Ra-Ma.
- Gómez, M. y. (2016). *IMPORTANDO EN COLOMBIA: Guía práctica para los negocios internacionales*. Bogotá-Colombia: Impresiones de la U.
- Gonzales. (2006). *Manual de estiba para mercancías sólidas*. Barcelona- España: Edicions UPC.
- González, L. y. (2004). *Inglés marítimo*. España: Instituto Universitario de Estudios Marítimos.
- Guzmán. (2005). El agente de carga. *e-Mercatoria*, 3.
- Harvard Business Press. (2009). *Manejar su tiempo*. Santiago-Chile: Impact Media Comercial.
- Herrera. (2013). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. Málaga-España: IC Editorial.
- Huertas, B. M. (2010). *SCRIBD*. Obtenido de SCRIBD:
<https://es.scribd.com/doc/73741603/MONOGRAFIA-Agencia-de-Carga-Internacional>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). *Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra*. México: INEGI.
- Luján. (2005). *PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES WEB: Historia, principios básicos y clientes web*. Alicante-España: Editorial Club Universitario.
- Mancini. (2014). *Gestionar el tiempo ¡es fácil!* Barcelona-España: Profit Editorial.
- Martinez. (2015). *EL TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCÍAS: Responsabilidad por averías, faltas y retrasos*. Madrid-España: Díaz de Santos.

- Mateu. (2004). *Desarrollo de aplicaciones web*. Barcelona-España: Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya.
- McPeak. (2019). *GESTIÓN DEL TIEMPO: Aprende Cómo Aumentar Tu Productividad*. Andalucía-España: Babelcube Inc.
- Mengual, J. S. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. *3 Ciencias*, 4.
- Mercado. (2005). *COMERCIO INTERNACIONAL I: Mercadotecnia Internacional Importacion-Exportacion*. México: LIMUSA SA.
- Mínguez. (2002). *Gestión de personas en la nueva economía*. Madrid-España: ESIC.
- Mokate. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* Washington- Estados Unidos de América: Banco Interamericano de Desarrollo .
- Molina. (2014). *Redes Locales*. Madrid-España: RA-MA.
- Mora. (2014). *Logística del transporte y distribución de carga*. Bogotá-Colombia: Ecoe Ediciones.
- Niño. (2010). *APLICACIONES WEB: Ciclos Formativos*. Madrid-España: Editex.
- Oliveros, D. y. (2014). *Stakeholders en los requerimientos de aplicaciones Web*. Buenos Aires-Argentina: UADE.
- Peña. (2016). *Manual de transporte para el comercio internacional*. Madrid-España: Marge Books.
- El Peruano (07 de Julio de 2018). LEY N° 30809: Ley de facilitación del Comercio Exterior, y la ley 30264, ley que establece medidas para promover el crecimiento económico. *Normas legales*, pág. 5.
- Pezo. (2017). *Implementación de una aplicación web móvil para La gestión de logística de la empresa Grupo La Inmaculada*. Universidad César Vallejo: TarapotoPerú.

- Ponsa y Vilanova. (2005). *Automatización de procesos mediante la guía GEMMA*.
Barcelona: Edicions UPC.
- Pozo. (2018). *Implementación de sistemas tecnológicos en la Web para la logística de transportes, almaceneras y agentes de aduana en el Ecuador*. . Universidad de especialidades Espiritu Santo: Guayas-Ecuador.
- Pressman. (2010). *INGENIERIA DE SOFTWARE. Un enfoque practico*. México:
McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Ramos, A. R. (2014). *APLICACIONES WEB*. Madrid-España: Ediciones Paraninfo.
- Restrepo. (2018). *Propuesta de una aplicación para la facturación de los costos, gastos y bodegajes del transporte marítimo en DHL* . Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia: Antioquia-Colombia.
- Rodriguez. (2005). *Manual de transporte de carga*. Bogotá- Colombia: Utadeo .
- Román. (2002). *Cómo ganar tiempo y ser más eficaz* . Caracas-Venezuela: El Nacional.
- Romero. (2015). *Inglés profesional para logística y transporte internacional*. Málaga-España: ELEARNING S.L.
- Roselló. (2016). *Reducir el papeleo. Comparación internacional de las cargas administrativas*. Madrid-España: INAP.
- Saavedra y Tapia. (2013). El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales Mexicanas. *Enl@ce*, 103.
- Salcedo. (2016). *Desarrollo De Un Sistema Web Para Mejorar El Proceso Operativo Producto – Cliente En El Área De Logística De La Courier Docai S.A.C. (tesis de grado)*. Universidad César Vallejo: Lima-Perú.
- Salinas. (2015). *Diccionario de Comercio Internacional, Términos Marítimos*,

Aduaneros. Piura-Perú.

Soler, M. y. (2015). *Manual del transporte de mercancías*. Barcelona-España: Marge Books.

Thomson course Technology. (2004). *Diccionario de Informática e Internet*. Boston-Estados Unidos: Thomson course Technology.

Torre, D. I. (2007). *Gestión del Tiempo y Evolución de los usos del tiempo*. Madrid-España: Visión libros.

Vila. (2004). *Logística de la carga aérea*. Barcelona-España: Marge Books.

Villoria, C. y. (2009). *APLICACIONES WEB 2.0 - Google docs*. Chile: Editorial Universitaria Villa María.

Zevallos. (01 de Diciembre de 2018). Empresas peruanas se resisten a los cambios digitales. *La Republica*, pág. 1.

ANEXOS



WORLDPASS CARGO
INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDER

Lima, 20 de diciembre de 2019

Srta.

Liliana Elizabeth Dávila Rubio.

Customer Service.

Worldpass Cargo SAC.

Presente. -

Estimada colaboradora,

A través de la presente, hago constar que de acuerdo a su propuesta planteada en su trabajo de investigación, entorno a un "Aplicativo web tracker online, para optimizar el tiempo en el seguimiento de embarques de una agencia de carga internacional", reconocemos y resaltamos su iniciativa y esfuerzo a la importancia de la investigación entorno a su aporte, considerando que revisaremos su propuesta, conjuntamente con el área de finanzas, la cual tomaremos en cuenta a corto plazo para la implementación y mejora del área de Customer Service.

Sin otro particular, me despido agradeciendo la propuesta planteada,

Atentamente,

WORLDPASS CARGO SAC

RICARDO LOYOLA CARRÁN
GERENTE GENERAL

Calle Martín de Murua 150 of. 508
San Miguel Urb. Maranga, Lima - Perú
Telf.: (01) 747-6410 / (01) 747-6407



WORLDPASS CARGO
INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDER

Lima, 20 de diciembre de 2019

Srta.

Liliana Elizabeth Dávila Rubio.

Customer Service.

Worldpass Cargo SAC.

Presente. -

Estimada colaboradora,

De acuerdo a su solicitud, con motivo de realizar la investigación entorno a la mejora del área de Customer Service, para su trabajo de suficiencia profesional, se autoriza a su persona, utilizar la información seleccionada que se le brindará, con relación al área a investigar, considerando que dicha información deberá ser utilizada solo para fines netamente académicos, teniendo en cuenta la relevancia del caso y la importancia de su aporte con el área en mención, para el desarrollo y mejora de la compañía.

Atentamente,

WORLDPASS CARGO SAC

RICARDO LOYOLA LARRAIN
GERENTE GENERAL

Calle Martín de Murua 150 of. 508
San Miguel Urb. Maranga, Lima - Perú
Telf.: (01) 747-6410 / (01) 747-6407

ENTREVISTA

La presente entrevista se realizará al gerente general de la agencia de carga internacional Worldpass Cargo, para determinar la viabilidad de la propuesta sostenida, solo con fines académicos.

- ❖ **¿Cree Ud. que actualmente el área de Customer Service usa demasiado tiempo en brindar información a los clientes?**

- ❖ **¿Por qué cree Ud. que ha aumentado la demanda de importaciones?**

- ❖ **¿Cree Ud. que los clientes estén conformes con el servicio actual?**

- ❖ **¿Cuál es la relación que lleva el cliente y el área de Customer Service en la actualidad?**

- ❖ **¿Qué entiende Ud. por internet e intranet?**

❖ **¿Piensa Ud. que le estén dando un correcto uso a la página web de la empresa?**

❖ **¿Tiene Ud. conocimiento de las aplicaciones web basadas en un intranet?**

❖ **¿Constituye para Ud. una solución adecuada y viable que se debe adoptar en la empresa Worldpass Cargo SAC, para optimizar el tiempo en el proceso de seguimiento de embarques?**

❖ **¿Es factible que la empresa pueda invertir lo detallado, para hacer realidad la solución propuesta con la cual se va a ver beneficiada la empresa?**

❖ **En cuanto a los siguientes factores que se mencionan en el recuadro, por favor identificar si en base a la propuesta planteada, estos de una u otra forma se relacionan con la solución al problema y podrían mejorar en cierto sentido las operaciones, aportando beneficios a la empresa:**

FACTORES	SI	NO
5. Costos		
6. Tiempos		
7. Volumen de ventas		
8. Calidad		

ENCUESTA PARA EL AREA DE CUSTOMER SERVICE

1. ¿Tiene Ud. conocimiento acerca de las aplicaciones web?

SI NO

2. ¿Sabe Ud. qué es un intranet?

SI NO

3. ¿Cree Ud. que sería productivo tener una plataforma para que los clientes puedan visualizar la información sin necesidad de enviarles emails?

SI NO

4. ¿Estaría Ud. de acuerdo en ingresar a tiempo la información al sistema?

SI NO

5. ¿Con qué frecuencia Ud. envía un email al cliente con información de sus embarques?

SIEMPRE A VECES NUNCA

6. Si en la pregunta anterior su respuesta no fue SIEMPRE, por favor indique la razón principal.

FALTA DE TIEMPO FUERA DE OFICINA OTROS

7. ¿Cómo es la relación actual que Ud mantiene con el cliente?

BUENA REGULAR MALA

8. ¿Cree Ud. que implementando este aplicativo web se logrará una mejor relación comercial con los clientes?

SI NO

9. ¿Cree Ud. que optimizaríamos los tiempos implementando este aplicativo web?

SI

NO

10. ¿Está Ud. dispuesto a formar parte del proceso de implementación del aplicativo web?

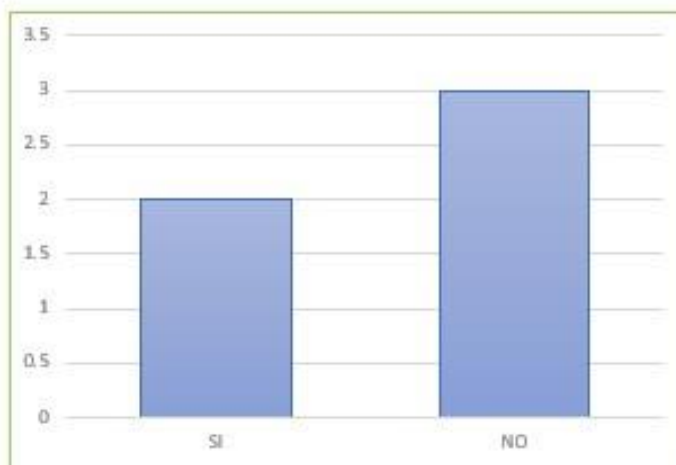
SI

NO

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

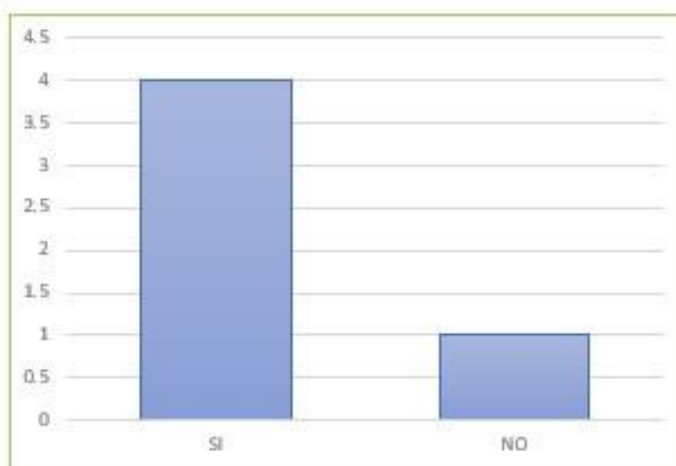
1. ¿Tiene Ud. conocimiento acerca de las aplicaciones web?

OPCIONES	CANTIDAD
SI	2
NO	3
TOTAL	5



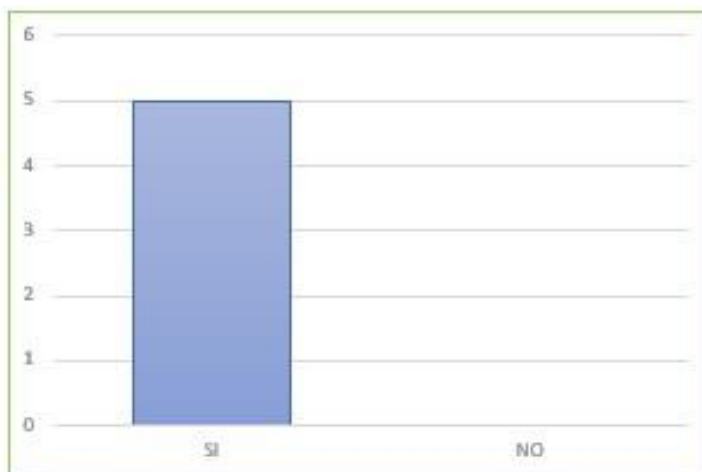
2. ¿Sabe Ud. qué es un intranet?

OPCIONES	CANTIDAD
SI	4
NO	1
TOTAL	5



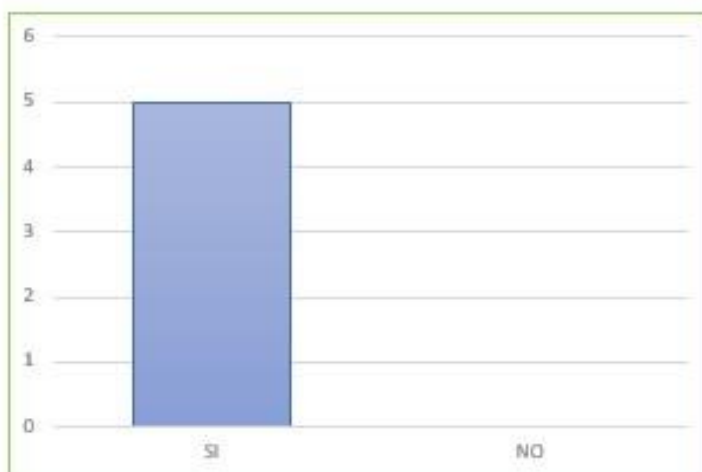
3. ¿Cree Ud. que sería productivo tener una plataforma para que los clientes puedan visualizar la información sin necesidad de enviarles emails?

OPCIONES	CANTIDAD
SI	5
NO	0
TOTAL	5



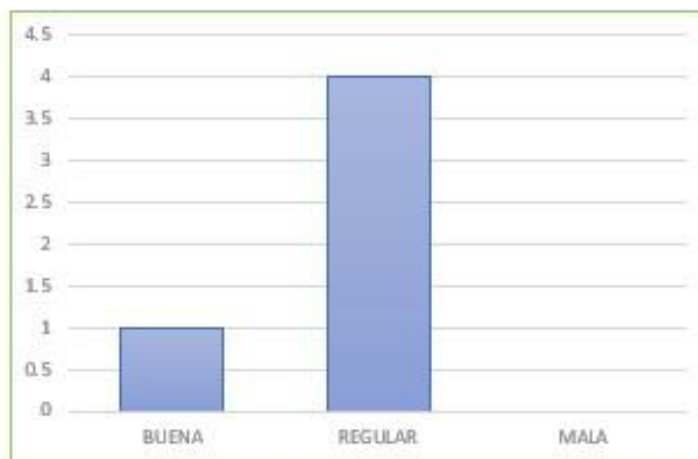
4. ¿Estaría Ud. de acuerdo en ingresar a tiempo la información al sistema?

OPCIONES	CANTIDAD
SI	5
NO	0
TOTAL	5



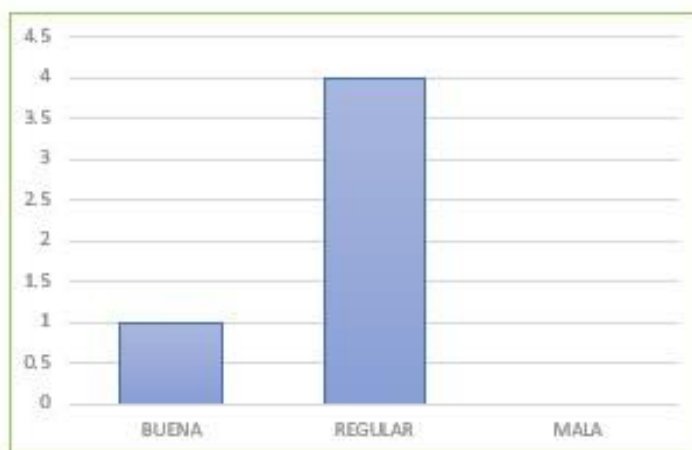
5. ¿Con qué frecuencia Ud. envía un email al cliente con información de sus embarques?

OPCIONES	CANTIDAD
SIEMPRE	1
A VECES	3
NUNCA	1
TOTAL	5



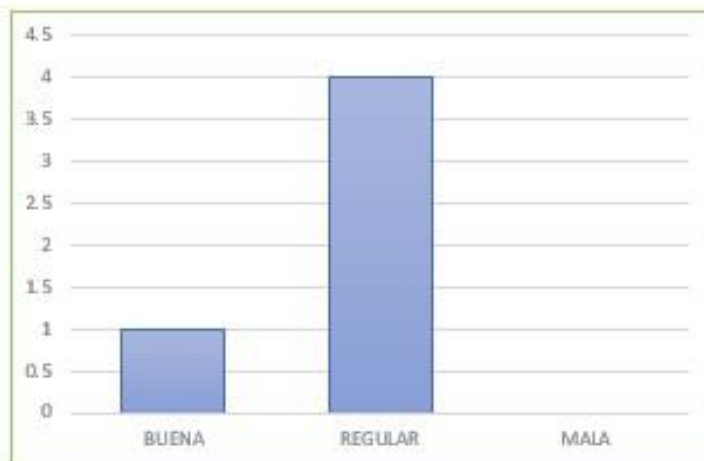
6. Si en la pregunta anterior su respuesta no fue SIEMPRE, por favor indique la razón principal.

OPCIONES	CANTIDAD
FALTA DE TIEMPO	4
FUERA DE OFICINA	0
OTROS	1
TOTAL	5



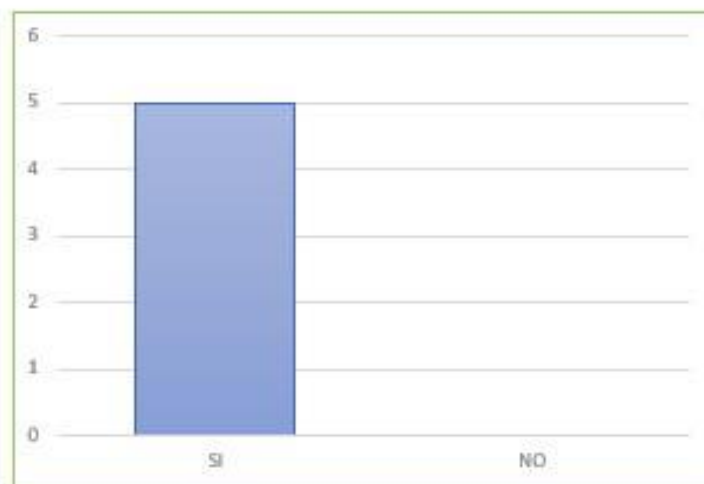
7. ¿Cómo es la relación actual que Ud. mantiene con el cliente?

OPCIONES	CANTIDAD
BUENA	1
REGULAR	4
MALA	0
TOTAL	5



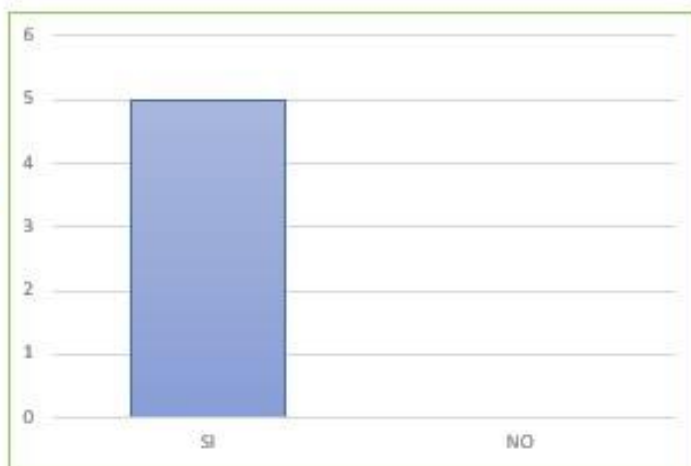
8. ¿Cree Ud. que implementando este aplicativo web se logrará una mejor relación comercial con los clientes?

OPCIONES	CANTIDAD
SI	5
NO	0
TOTAL	5



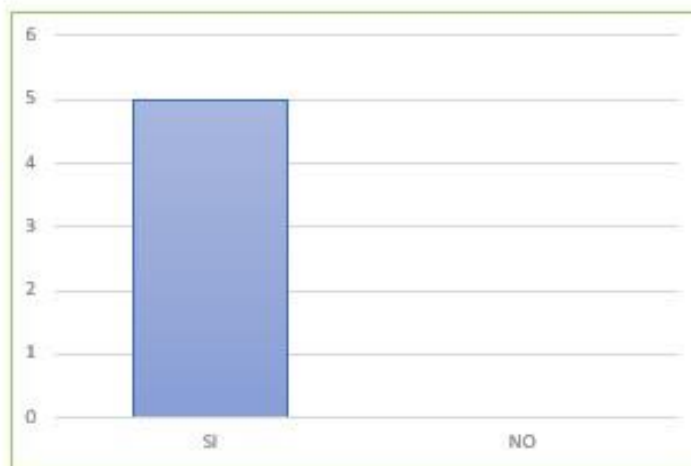
9. ¿Cree Ud. que optimizaríamos los tiempos implementando este aplicativo web?

OPCIONES	CANTIDAD
SI	5
NO	0
TOTAL	5



10. ¿Está Ud. dispuesto a formar parte del proceso de implementación del aplicativo web?

OPCIONES	CANTIDAD
SI	5
NO	0
TOTAL	5



STATUS REPORT - SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C.

Fch. de Orden ==> Desde: 01/01/2019 Hasta: 09/01/2020

Nro. Orden	Consignatario	Embarcador	Puerto Origen	Salida	Nav e Llegada	Llegada	Contenedor(es)		HBL/HAW B
							Cant.	Tipo	
19/03000139	SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C.	PILOT SCALE CO LTD	SHANGHAI, CHINA	8/14/2019	COCHRANE	9/12/2019	1		AM/GL19034 5809A-1
19/03000196	SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C.	FEILON ELECTRONICS CO., LIMITED	SHANGHAI, CHINA	10/26/2019	LOS ANGELES TRADER	11/23/2019	1		GXPTY19107 329-1
19/03000210	SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C.	YONGKANG WEITENG IMP&EXP CO., LTD	NINGBO	11/11/2019	SM SAVANNAH	12/11/2019	1		CCFNGB193 2693-1
19/03000249	SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C.	Shanghai Yaohua Weighing System Co., Ltd	SHANGHAI, CHINA	12/10/2019	CSCL WINTER	1/11/2020	1		SHCLA19111 09910



License No. SMTC-NV01535
FMC No. 020619

B/L No. AMIGL190345809A

Shipper PILOT SCALE CO.,LTD. #6,XINXI RD.,ZOUQU,ZHONGLOU,CHANGZHOU,JIANGSU,CHINA TEL: +86-519-81231568 FAX: +86-519-81236586	Export Reference	
Consignee('to Order' so indicate) YSABEL MORALES BERROCAL SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C ADD:ASOCIACION SAN JUAN BAUTISTA ,MZ .C, LOT 17,SAN MARTIN DE PORRES DISTRICT,LIMA,PERU TEL:0051-947-230794 RUC: 20550351995	Delivery Agent SOUTHCARGO PERU S.A.C. RUC: 20601758688 AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 560 INT. 1403 (OFICINA 1403) SAN ISIDRO- LIMA PHONE: 511- 6581000 CTC: GIULIANA NAVARRETE TEL: (511) 658-1000 FAX:	
Notify Party(No claim shall attach for failure to notify) SAME AS CONSIGNEE	Vessel and Voyage COCHRANE/932E	
	Place of Receipt	Port of Loading SHANGHAI
	Port of Discharge CALLAO	Place of Delivery CALLAO

PARTICULAR FURNISHED BY MERCHANTS

Mark & Numbers	No. of Packages or Shipping Units	Description of Goods & Packages	Gross Weight	Measurement
TO: SOLUCIONES FROM: PILOT NO.1-4/2-4/3-4/4-4	4 PALLETS	BENCH SCALE PLATFORM SCALE	3900.0000 KGS	11.0000 CBM
COPY			CFS-CFS AXIU6108004/190950326	
Total Number of Containers of Packages(in words) SAY FOUR PALLETS ONLY.				
Temperature Control Instructions				

Shipped on Board Date 14-Aug-2019	Number of Original B/L THREE	Payment Terms FREIGHT COLLECT
Date of Issue of B/L 14-Aug-2019	Place of Issue of B/L SHANGHAI	Total Amount
Signed by the Carrier / on behalf of the Carrier		AMASS FREIGHT INTERNATIONAL CO.,LTD.SHANGHAI Combined Transport Bill Of Lading <small>Received by the Carrier the Goods as specified below in apparent good order and condition unless otherwise stated to be transported to such place as agreed, authorized or permitted herein and subject to all the terms and conditions appearing on the front and reverse of this Bill of Lading to which the Merchant agrees by accepting this Bill of Lading, any local privileges and customs notwithstanding. The particulars given below as stated by the shipper and the weight, measure, quantity, condition, contents and value of the Goods are unknown to the Carrier. In WITNESS thereof one (1) original Bill of Lading has been signed if not otherwise stated below, the same being accomplished the other(s), if any, to be void, if required by the Carrier, one (1) original Bill of Lading must be surrendered duly endorsed in exchange for the Goods or delivery order.</small>

SHIPPER FEILON ELECTRONICS CO., LIMITED WANGJIANG ROAD, SHUSHAN DISTRICT, HEFEI, ANHUI, CHINA SHANGHAI - CHINA TELF.:18130465835		BILL OF LADING	
CONSIGNEE (IF 'ORDER' STATE NOTIFY PARTY) SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C. CAL.B MZA. C LOTE. 17 ASOC. SAN JUAN BAUTISTA (PISO 1 ALT. DE TANTAMAYO Y ALIPIO PONCE) LIMA - LIMA - RUC: 20550351995 KATHERINE DEL ROSADO CORALES FLORES		B/L NUMBER GXPTY19107329-1	
NOTIFY PARTY (ONLY IF NOT STATED ABOVE. OTHERWISE LEAVE BLANK) SAME AS CONSIGNEE		BOOKING NO.	AGENTS REF.
			
		FOR DELIVERY APPLY TO: WORLDPASS CARGO S.A.C. CAL.MARTIN DE MURUA NRO. 150 INT. 508 URB. MARANGA ET. SIETE LIMA - LIMA - SAN MIGUEL	
VESSEL LOS ANGELES TRADER V.- E008	FROM (LOCAL) PORT OF LOADING SHANGHAI	PORT OF DISCHARGE CALLAO	FINAL DESTINATION
PLACE OF DELIVERY CALLAO	PORT OF ACCEPTANCE /LOADING SHANGHAI	FREIGHT PAYABLE AT DESTINATION	NUMBER OF ORIGINAL B/Ls SIGNED THREE (3)
MARKS AND NUMBER N/M CXRU1343150 SEAL: CK421375 TIP. CONT. LCL 2 CARTON 22.00 KGS.	NUMBER AND KIND OF PACKAGES, DESCRIPTION OF GOODS TERMINAL BLOCK		GROSS WEIGHT (Kil)
			MEASUREMENT (Cbm) 0.071 M3
NO NEGOCIABLE			
PARTICULARS OF GOODS ARE THOSE DECLARED BY SHIPPERS			
SHIPPED IN APPARENT GOOD ORDER AND CONDITION, UNLESS OTHERWISE NOTED HEREIN, AT THE PORT OF LOADING FOR TRANSPORT AND DELIVERY AS MENTIONED ABOVE. ONE OF THESE BILLS OF LADING MUST BE SURRENDERED DULY ENDORSED IN EXCHANGE FOR THE GOODS, IN WITNESS WHERE OF THE ORIGINAL BILLS OF LADING ALL OF THIS TENOR AND DATE HAVE BEEN SIGNED IN THE NUMBER STATED BELOW, ONE OF WHICH BEING ACCOMPLISHED THE OTHER(S) TO BE VOID THE GOODS AND INSTRUCTIONS ARE ACCEPTED AND DEAL WITH SUBJECT TO THE STANDARD CONDITIONS PRINTED OVERLEAF.			
OCEAN FREIGHT CHARGED ON	PREPAID	COLLECT	PLACE AND DATE OF ISSUE: STAMP AND SIGNATURE SHANGHAI, OCT. 26. 2019 WORLDPASS CARGO S.A.C. AS AGENT ON BEHALF OF POR CONFIRMAR AS CARRIER
TOTAL FREIGHT CHARGES			

INVOICE

EXPORTER: PILOT SCALE CO.,LTD. #6,XINXI RD.,ZOUQU,ZHONGLOU,CHANGZHOU,JIAN GSU,CHINA TEL: +86-519-81231568 FAX: +86-519-81236586		Air waybill NO:	DATE: 2019.7.26	
		Buyer's order No.& Date : SYTP190529	L/C NO.	
		ORIGIN OF GOODS : CHINA		
CONSIGNEE: SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C ADD: ASSOCIATION SAN JUAN BAUTISTA ,MZ.C,LOT 17, SAN MARTIN DE PORRES DISTRICT,LIMA,PERU TEL:0051 947 230794		Issue by (Bank and Branch) N/M		
Vessel/Flight No.	Port of Loading Shanghai	Terms of Delivery and Payment: Delivery Term: Payment Term: T/T INCOTERM: FOB Shanghai		
Port of Discharge CALLAO	Final Destination CALLAO			
Marks and Numbers	Descriptions of Goods	Quantity (PCS)	Unit Price (USD/PCS)	Amount (USD)
TO: SOLUCIONES FROM:PILOT NO.1-4/2-4/3-4/4-4	Bench Scale	60	73	12186
	Platform Scale	16	486.9	
Total		76	USD:12186	
Amount Chargeable (In Words) U.S.Dollars TWELVE THOUSAND ONE HUNDRED AND EIGHTY SIX ONLY.				
Declaration: We declare that this invoice shows the actual price of the goods described and that all particulars are true and correct.		Signature & Date		
		PILOT SCALE CO.,LTD.		

PACKING LIST

EXPORTER: PILOT SCALE CO.,LTD. #6,XINXI RD.,ZOUQU,ZHONGLOU,CHANGZHOU,JIANG SU,CHINA TEL: +86-519-81231568 FAX: +86-519-81236586		Air waybill NO:		DATE: 2019.7.26		
		Buyer's order No.& Date SYTP190529		L/C NO.		
		ORIGIN OF GOODS: CHINA				
CONSIGNEE: SOLUCIONES Y TECNOLOGIA PERU S.A.C ADD: ASSOCIATION SAN JUAN BAUTISTA ,MZ.C,LOT 17, SAN MARTIN DE PORRES DISTRICT,LIMA,PERU TEL:0051 947 230794		Issue by (Bank and Branch): N/M				
		Vessel/Flight No.		Port of Loading Shanghai		Terms of Delivery and Payment Delivery Term: Payment Term: T/T INCOTERM: FOB Shanghai
Port of Discharge CALLAO		Final Destination CALLAO				
Marks and Numbers	Descriptions of Goods	No.& Kind of Pkgs	Quantity (PCS)	N. Weight (KGS)	G. Weight (KGS)	Volume (CBM)
TO: SOLUCIONES FROM:PILOT NO.1-4/2-4/3-4/4-4	Bench Scale Platform Scale	4 pallets	76	3820	3900	11
TOTAL		4 pallets	76	3820	3900	11CBM
			SIGNATURE & DATE PILOT SCALE CO.,LTD.			

