



Plan de mejora al sistema de seguimiento de las mercancías:

AMT LOGISTICS SAS

Elaborado por:

DENNIS XIOMARA SARMIENTO ARANGO

Asesor: TULIA MARÍA ANGULO OCHOA

Administración Financiera

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2023

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución
Universitaria**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución**
Universitaria

Trabajo de Grado. Ciclos Profesionales

PLAN DE MEJORA AL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LAS MERCANCIAS: AMT LOGISTICS SAS

Dennis Xiomara Sarmiento Arango

*Estudiante de sexto semestre del programa tecnología en gestión de comercio
exterior y Logística
dennisxiomara08@gmail.com*

Asesor: Daniela Alvares Montoya,

Administración en negocios internacionales

Especialización en Logística cadena de abastecimiento

Maestría en gerencia de la innovación y el conocimiento

Pensamiento crítico de sistemas en innovación

Recibido (Fecha recepción)

Revisado (Fecha recepción revisión)

Aceptado (Fecha de aceptación)

Resumen

AMT es un agente de carga internacional, este trabajo consta de un objetivo general cuyo plan de mejora es realizar un sistema de seguimiento para las mercancías, con esto lo que se quiere solucionar es que informe o se le tenga claro a la encargada de las operaciones sobre las mercancías pendientes por realizar seguimiento, esto con el fin de mejorar la experiencia del cliente, generando que los clientes fijos y los potenciales elijan a AMT, como también ir en busca de la fidelización a la empresa, por tal motivo se propone una investigación cualitativa la cual ayudara a abordar datos e información reales dentro de la empresa, Para esto se planteó una investigación cualitativa la cual abordo datos e información real dentro de la empresa, dentro de esta investigación se realizó también una encuesta la cual arrojó resultados positivos sobre elaboración del sistema como también se pudo identificar que necesitaba AMT teniendo en cuenta esto se realiza el sistema de seguimiento de mercancías donde poco a poco se ira utilizando en la empresa.

Palabras claves: operaciones, mercancía, cliente, empresa, servicio, fidelización, seguimiento

Abstract

AMT is an international freight forwarder, this work consists of a general objective whose improvement plan is to make a tracking system for the goods, with this what we want to solve is to inform or be clear to the manager of the operations on the goods pending to track, this in order to improve the customer experience, generating that regular customers and potential customers choose AMT as well as go in search of loyalty to the company, For this reason a qualitative research is proposed which will help to address real data and information within the company, for this a qualitative research was proposed which addressed real data and information within the company, within this research a survey was also conducted which yielded positive results on the development of the system and also could identify that AMT needed taking this into account the goods tracking system where little by little it will be used in the company.

Key words: operations, merchandise, customer, company, service, loyalty, tracking

Introducción

Este trabajo se enfoca en AMT LOGISTICS y en la problemática evidenciada en el tiempo recorrido en ella, Esta empresa comenzó sus operaciones en 2006 y se especializa en el transporte rápido, eficiente y puntual de mercancías a nivel internacional. Su principal objetivo es garantizar la entrega oportuna y en óptimas condiciones de productos y materias primas. De esta manera, permite a las empresas que contratan sus servicios enfocarse en sus áreas de especialización (Arango Botero & Muños, 2013, P,7).

AMT LOGISTICS S.A.S es proveedor de Logística Internacional presenta una ruta rápida, eficiente y económica para satisfacer las necesidades de logística en exportación e importación, aprovechando las modalidades disponibles de transporte: marítimas, aéreas, terrestres y multimodales para el traslado de sus cargas dentro y fuera del territorio colombiano, a través de su red de Agentes a nivel mundial.

Los servicios de AMT LOGISTICS S.A.S pueden ser contratados en forma integral o individual de acuerdo con los requerimientos de las empresas, sus clientes pueden elegir, Transporte Internacional de Carga vía aérea, marítima y terrestre, Servicio Aduanal, Seguro Internacional, Asesoría, Agentes de Compra, Empaques y embalajes, transportes internos en el exterior, uno de sus clientes más representativos es Biomix que aproximadamente maneja el 60% de las operaciones marítimas (Arango Botero & Muños, 2013, P,7)

Las funciones desempeñadas en AMT LOGISTICS sas están clasificadas en operación, facturación y servicio al cliente, en la parte operativa se realizan las exportaciones e importaciones, aéreas en las que se especializa es exportación de mercancías a centro América, como costa rica, Guatemala, República dominicana entre otros. también se manejan cargas en la modalidad [LCL] less container load y [FCL] full container load, se manejan otras modalidades como lo son el Courier y el transporte terrestre estas llegando a ciudades de Colombia y países que se pueden acceder en vehículo como lo son Venezuela, ecuador entre otros.

En la parte de facturación se realizan las facturas del cliente y de los proveedores teniendo en cuenta si son del exterior o del interior del país esto con el fin de investigar el tipo de cambio y el valor de cobrar en dólares, y en las funciones de servicio al cliente se

maneja toda la parte comercial esto con el fin de atraer posibles clientes potenciales a la empresa, además de brindarle un buen servicio a los clientes ya fijos.

En el tiempo ya trabajado en AMT se pudo evidenciar que en este campo del servicio al cliente se cometía un error este empieza cuando ya se terminan el proceso de entrar las mercancías ya sea a un puerto o aeropuerto y esta mercancía sale hacia su destino, por el alto flujo de mercancías estas por errores involuntarios de siempre tener presentes muchas operaciones la mayoría de las veces se les olvida hacerles tracking y ahí se pierde el servicio al cliente, ya que este servicio se debería prestar hasta que llegue la carga a su destino, AMT tiene propuesto un lema (nosotros no vendemos tarifa, vendemos servicio) y este servicio se está dando por perdido por este tipo de errores, con base a esto se busca crear un sistema que recuerde o informe a la operacioncita sobre sus mercancías pendientes por realizar seguimiento y así con esto, además de prestar un buen servicio también es tener las operaciones en orden para así evitar contratiempos y sobrecostos, por medio de este sistema se crean alternativas que busquen el beneficio y la tranquilidad del cliente, con esto se investigan otras opciones para ofrecer mejor servicio en la compañía y un mejor manejo para sus colaboradores.

En este sistema principalmente se ingresan todos los datos del cliente como por ejemplo factura comercial y lista de empaque también datos de la mercancía como origen y destino, aparte de identificar si es marítima, aérea o terrestre, número de [BL] Bill of lading o la guía Aérea entre otros datos que llenen de información este sistema, el siguiente paso donde se procederá a llenar la [ETA] hora estimada de llegada y [ETD] hora estimada de salida también la fecha aproximada en donde la carga tendrá que ser informada al cliente , finalmente se ingresa datos del cliente como correo a informar y teléfono, ya con esto queda cargado el sistema para en un futuro y con las fechas ingresadas este genere una alerta y el encargado de la operación pueda dar aviso al cliente dándose cumplimiento a lo planteado en este trabajo.

Antecedentes del problema

Aproximadamente AMT LOGISTICS maneja 80 operaciones en el mes entre aéreas, [FCL] full container load, [LCL] less container load, siendo su mayor porcentaje en el full container en esta se ha evidenciado que por los trayectos tan largos de las mercancías muchas veces se olvidan de contenedores que zarparon hace 20 – 25 días, esto además de tener afectaciones con los clientes tiene problemas financieros ya que al momento de que llegan las mercancías a puerto se tiene que empezar el momento de nacionalización si el operador se olvida del arribo de esta mercancía pasarían distintos tipos de acontecimientos como lo son que declaren la mercancía como abandono o que los costos de bodegajes se incrementen.

Entre el año 2019 y 2023 se alejaron aproximadamente 5 clientes que en un futuro hubieran sido clientes potenciales despachando al mes aproximadamente entre 20- 30 mercancías entre aéreas, full cotainer y consolidado, esta pérdida de clientes genera a la empresa un gran desbalance en cartera con lo que se tendrían que recortar gastos, para una posible solución de esta problemática se entraría a usar este sistema propuesto anterior mente con el fin de mejorar la información que el cliente recibe por parte de AMT, cambiando así la manera en que los clientes ven la compañía prefiriéndola por encima de otras, saliendo así a relucir en el mercado competitivo y en un futuro ser recomendada por las grandes compañías exportadoras e importadoras del país como lo son: la federación nacional de cafeteros, Ecopetrol, Nutresa entre otras (AMT, Equipo Operaciones, 2023)

Este trabajo se encuentra constituido de cinco capítulos en que el primero se puede observar la introducción con una breve historia de la empresa, introducción breve al problema presentado a la compañía y los objetivos propuestos, en el segundo capítulo se pueden encontrar los antecedentes del problema en el que se brindan datos y cifras del problema abordado, como tercer capítulo están plasmados los marcos legal y conceptual en el que se evidencias las normas que rigen la problemática presentada y conceptos que abordan la propuesta de mejora, como punto cuatro se encuentra la metodología donde se exponen los métodos, técnicas y estrategias para cumplir los objetivos propuestos en el primer capítulo, como quinto y último capítulo se observa el análisis y los resultados en este se encuentran los resultados obtenidos con la aplicación del sistema propuesto.

Marco legal y conceptual

Con la finalidad de analizar los procesos planteados en los objetivos de este proyecto, se darán a conocer conceptos y definiciones que ayudaran al entendimiento del sistema de seguimiento, en el siguiente apartado se darán a conocer las bases conceptuales y teóricas que darán soporte a el sistema planteado en esta investigación en las que se ve en evidencia como se ha realizado tal seguimiento en la empresa, que permitirá observar cómo se llevara a cabo los objetivos, el desarrollo del sistema, y los resultados.

Teorías y conceptos

La exportación se define como la venta de productos producidos en un país de origen, que son distribuidos a otro país con el fin de dar a conocer su producto o servicio en este, según Leonidou (2010), “es la venta de productos y servicios de forma directa o indirecta hacia mercados extranjeros utilizando las facilidades de producción de una organización en su país de origen” (p. 78-91).

Appleyard & Field (2001) ellos consideran que:

las exportaciones son una fluctuante medición del equilibrio de un país en el comercio internacional ya que a partir de estas se construyen rankings de cual país es más competitivo, estas estadísticas se componen por el valor de las mercancías, el volumen, datos estadísticos descriptivos, la relación con los términos de intercambio, la relación con la balanza comercial del país, la demanda y los precios. Como bien lo expresan los autores expuestos la exportación hace una gran diferencia en un país en desarrollo(P,1)

Para Adam Smith (1776) el acto de dar salida a su producción excedente o que supera su propio consumo”

se considera como progreso ya que se está cruzando fronteras con mercancía nacional lo que significa que se está expandiendo a otros mercados aumentando la producción, es una ventaja competitiva mientras es comercio sea exclusivo esto quiere decir que alcance la ventaja relativa o los precios del país de origen se mantengan debajo del precio internacional y alcancen la ventaja absoluta (cap. Vii)

Este pensamiento económico hacia parte de la teoría clásica que tuvo inicios en un pensamiento político nacido en la segunda mitad del siglo XVIII en Francia donde sostenía que la intervención del estado debería ser limitada y que el bien común determinado por los intereses de cada uno de los ciudadanos, pues se comprendía que cada persona buscaba un interés propio donde termina aportando al bien general.

“La ventaja absoluta hace referencia a que un país siempre tiene ventaja absoluta sobre otro, ya que todos los países tienen diferentes condiciones geográficas y diferente desarrollo económico” LegisComex(s.f.)

La teoría de Adam Smith (1776), soporta que el comercio internacional puede ser un beneficio mutuo para los países que realizan el intercambio de las mercancías, en uso de la ventaja absoluto o la ventaja comparativa. Adam Smith expone que los países que tengan empresas que trabajen con la ventaja absoluta en los sectores industriales, serian países con ventaja absoluta en el comercio internacional, lo que esto significa que este llegaría a el estado de superávit comercial, por otro lado, los países que tuvieran la desventaja absoluta y tendrían que transformarse en importadores netos y sufrir déficit comercial (p.533-534)

En del decreto 1165 de 2019 artículo 3° se explica que la importación como la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional este cumpliendo con los términos y condiciones previstos en el decreto Legiscomex (s.f)

Con base a lo anterior la importación se refiere a todo tipo de actividad económica que ingresa al territorio aduanero nacional este para el consumo propio del país ya este sea como materias primas, productos terminados o importación de transformación para una reexportación

Mones (2021). Indica que una importación es el ingreso de un producto o servicio del extranjero, que este pasa por un proceso para después poder ser comercializados en el mercado nacional y con este empezar a generar ganancias, con productos innovadores o con productos que ya sean comercializados en el mercado que se llegan a personalizar

En el ámbito del comercio internacional, tanto las importaciones como las exportaciones dependen en gran medida de la logística y de su correcto funcionamiento. En

Latinoamérica, la logística desempeña un papel fundamental en el desarrollo de los países y las regiones en general. Su objetivo principal es agilizar los procesos de transporte de mercancías, y para ello se emplean diversas tecnologías.

En este sentido, se han creado operadores logísticos que ofrecen soluciones integrales, generando innovación en la cadena de suministro. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la logística se ve afectada por la infraestructura de transporte interno del país. En caso de que esta infraestructura no esté debidamente desarrollada, incluyendo el desarrollo de vías férreas, se dificulta el flujo de mercancías a través del país, lo que a su vez limita el desplazamiento de vehículos hacia los puertos y aeropuertos.

Hay 5 tipos de operadores logísticos que son los siguientes 1PL transporte, 2PL transporte y almacenamiento, 3PL transporte, almacenamiento, organización de operaciones internas, 4PL coordinación y supervisión de la logística, 5 PL incluye la organización y ejecución en todas las operaciones logísticas, en donde el más factible para Colombia es el 3PL, el constante recorrido por la vía panamericana permite la compra y venta de mercancías en las diferentes modalidades de transporte aprovechando cada espacio en el menor tiempo posible (Hernandez et al.,2020)

La cadena logística es una vía en la que se utiliza para el movimiento de mercancías desde su origen hasta el consumidor final esto se lleva a cabo por medio del servicio, manipulación, transformación, transporte y almacenaje, las cadenas ya mencionadas están diseñadas para que cubran los diferentes medios de transporte como marítimo, aéreo terrestre, en estos se acogen los exportadores y los importadores cuando hacen un negocio y se colocan en marcha con el proceso, los fabricantes que compran y procesan la materia prima para obtener el producto terminado y utilizando el transporte interno para desplazarlo de su lugar de fabricación a el almacenamiento este lo entrega al consolidador o al transportista.(Ramirez,2021,p. 23-26)

Con todo esto entramos nos damos paso en el transporte marítimo que después de todo el proceso logístico en el país de origen entra en acción en los grandes océanos, el transporte marítimo ha sido a lo largo de la historia el vehículo de primera instancia para el desarrollo de actividades humanas.

Desde el uso de memoria la humanidad se ha desempeñado en abrir oportunidades de desarrollar vías comerciales (Montori Diez, Escribano Muñoz, & Martinez Marin, 2015)

En los últimos cincuenta años el transporte marítimo internacional se ha aumentado significativamente, las grandes industrias deberían estar cerca de los puertos para así disminuir el valor inicial y así el producto final se venda más económico, las funciones industriales priman sobre la comercial, se han tenido que construir muelles especializados, los nuevos puertos, de organización y funciones muy diversas, han llegado a ser verdaderas empresas. (angeles, 2011)

El canal de Panamá es el paso más importante de América, este permite la conexión entre el océano pacífico y el atlántico, nace la necesidad de crear un sistema de transporte marítimo de corta distancia que genera el aprovechamiento de ubicación y tiempo, gracias a la especial condición geográfica con salidas al océano pacífico y como al caribe la mayoría de las exportaciones de Colombia se realizan vía marítima. La mejora de estas infraestructuras ha permitido que el transporte marítimo en Colombia se transforme más competitivo generando productividad. (Containers, 2018 par.5).

Dentro de la modalidad marítima hay 2 tipos de embarcar las mercancías uno de estos es el [LCL] less than container load, en esta modalidad el embarcador deja las mercancías en un depósito o almacén este usualmente es un depósito de contenedores, esta mercancía se considera entregada por el fletante o armador el empaque y embalaje va dentro del contenedor y este así mismo va sellado con unos precintos el contenedor pasa por el proceso de importación o exportación navegando por el océano varios días y al final se es llegado a destino y entrado a otra terminal de contenedores donde está listo para ser nacionalizado y entregado al cliente. (Larrucea, 2003)

Less than container load es el agrupar o la consolidación de carga en la que consiste agrupar un envío compatible de diferentes vendedores con un mismo destino. La modalidad LCL se utiliza en todos los modelos de transporte ya sea utilizado en el transporte internacional o por propios transportistas que no tiene conocimiento del comercio exterior.

Cuando la cantidad de la mercancía no alcanza a llenar un contenedor es cuando entra esta modalidad que agrupa mercancías con otros con el fin de optimizar espacio de carga. (Morte, 2018)

Uno de los objetivos de esta modalidad es el incrementar los costes de las operaciones generando competitividad a las pequeñas empresas o empresas que hasta ahora se están abriendo paso en el comercio internacional, otra de sus ventajas es que la modalidad LCL varía el precio de cada transporte ya que este depende del peso y cantidad que se esté utilizando

Por otro lado tenemos la modalidad [FCL] full container load, el contenedor es la unidad de carga o recipiente especializado para la repetitiva actuación, el llenado y el vaciado de mercancías, permite el transporte seguro y facilitado de la carga, por lo expuesto el termino FCL sería carga completo de contenedor, el vendedor o responsable de la mercancía tiene las posibilidades de llenar un contenedor, este es el encargado de sus gastos y en encaminarlo al buque donde sale hacia su destino estos gastos dependen del término de negociación que se halla acordado (Morte, 2018)

Metodología

Con base a lo anterior, el presente trabajo tiene como objetivo principal, elaborar un plan de mejora al sistema de seguimiento de mercancía, que ayudara a los operadores a tener más información de sus mercancías como lugar y estado, este con el fin de brindarle un mejor servicio a los clientes.

Para llevar a cabo este proyecto se hará una investigación de enfoque cualitativo, donde se ejecute la observación de informes reales dentro de la empresa, el enfoque cualitativo se utiliza para realizar preguntas, son métodos de recolección de datos sin un enfoque numérico, los métodos de recolección de datos utilizan técnicas las cuales no pretenden medir los números, tales como la observación no estructurada, discusión en grupos, evaluación, revisión de documentos, inspección de historias de vida, análisis. Integración de grupos. Con la el enfoque cualitativo la investigación es conducida a ambientes naturales donde los entrevistados se comportan como en la vida cotidiana.

En este enfoque el investigador examina los eventos y actividades cotidianas y estas como suceden en ambientes naturales y están directamente relacionados con los que estudian a base de sus experiencias personales (Vega Malagón et al.,2014)

Teniendo en cuenta las técnicas y los instrumentos que fueron utilizados para la elaboración del sistema de seguimiento de mercancías, la recolección de información se realiza por medio de una entrevista semi estructurada, donde los entrevistados son cuarto funcionario de la compañía (gerente general, representante legal, jefe inmediato, comercial), estos fueron entrevistados por que están directamente involucrados en todo el proceso de exportación e importación de las mercancías.

Alonso (1999) reconoce la entrevista como un proceso comunicativo, en el que se obtiene información de una persona, la cual se encuentra retenida en la biografía, se entiende por biografía a al conjunto de las representaciones asociadas a los acontecimientos. Este tipo de entrevista facilita la recolección y el análisis, que han sido contruidos por las practicas directas. Greele (1990) posibilita que este análisis se de a

través del conocimiento que tenga el número de personas que son a la vez la parte y el producto de lo estudiado.

Vélez Restrepo (2003, pp.104) la expresa como:

un evento dialógico propiciador de encuentros entre subjetividades, que se conectan o vinculan a través de la palabra, permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones, racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socio cultural de cada uno de los sujetos implicados.

La entrevista semiestructurada es un instrumento fácilmente adaptable a las personalidades de cada persona, en el que se trabajan con las palabras de entrevistado, además de no ser una técnica que conduce a recopilar datos de un sujeto si no que intenta hablar con este para ser entendido (corbetta,2003, p 72-73)

Análisis y discusión de resultados

Con el fin de examinar los procedimientos expuestos anteriormente, haciendo una recolección de datos necesario por medio de técnicas cualitativas en la que participa una entrevista semiestructurada, y a los partícipes del proceso se procederá a exponer los resultados de este, donde se describe la perspectiva que los entrevistados tienen sobre el plan de mejora y de cómo se llevara a cabo este con el fin de que la compañía mejore sus servicios, además de informar quien realiza dicho sistema y lo revisa y lo presenta para aprobación del presente escrito.

En las próximas líneas se darán a conocer las preguntas realizadas a funcionarios de la empresa AMT LOGISTICS, funcionarios que tienen contacto directo con dicho problema planteado anteriormente, estos agentes colaboradores darán su punto de vista y cooperarán con la realización de dicho sistema.

Resultados

Entrevistado 1: Gerente general

- 1. ¿Cree usted que es importante crear un sistema de seguimiento para las cargas, este con el fin de mejorar el servicio al cliente?**

R/ Si, creando un departamento de servicio al cliente, que este funcionario esté 100% obtenido la información en tiempo real

- 2.Cuál cree usted que es la mejor manera de poder tener a los clientes satisfechos con nuestros servicios**

R/ me parece que una de las maneras de satisfacer al cliente es Teniendo la información en tiempo récord complacerlo en lo más se pueda.

- 3. ¿Qué valor agregado le daría usted a este sistema de seguimiento según su representación en AMT?**

R/ El valor agregado de mi parte es la disposición y los recursos económicos para que este departamento sea creado

- 4. ¿Considera usted que este sistema, mejoraría la parte financiera de alguna manera?**

R/ Claro que La parte financiera si se vería mejorada, ya que sería menos el desgaste del departamento de operaciones buscando información, porque servicio al cliente se encargaría, y así operaciones puede atender más despachos de forma más eficiente.

- 5. Si usted considera la anterior pregunta negativa de un ejemplo de cómo mejorar este sistema**

R/ Por el contrario, antes nos traería beneficios, como lo mencioné en la respuesta anterior

- 6. Como ve usted a AMT en un futuro con respecto al servicio al cliente**

R/ La meta es invertir en un software que nos ayude a mitigar esta debilidad que tenemos en el momento.

- 7. ¿Qué Uso de herramientas y recursos tecnológicos le gustaría implementar en la empresa?**

R/ Como lo mencione en la respuesta anterior, un software especializado que nos permitirá tener toda la información a tiempo récord

Entrevistado # 2 jefe inmediato encargado de las exportaciones

1 ¿Cree usted que es importante crear un sistema de seguimiento para las cargas, este con el fin de mejorar el servicio al cliente?

R/ el tema es vital para el manejo y el crecimiento y posicionamiento o conservación en el de una empresa como AMT tema de información al cliente, nosotros vivimos del servicio básicamente nuestro punto de factor diferenciador con otras empresas de hecho multinacionales son empresas grandes como mueven grandes volúmenes de carga nuestro gran valor diferenciador es el tema del servicio personalizado y el ajuste acá cada necesidad de nuestros clientes nosotros tenemos un volumen muy alto de clientes pero sí son muy diversas las necesidades y son cada una son puntuales las necesidades de las necesidades de los clientes con respecto a sus clientes en destino que realmente son clientes es una cadena de clientes el cliente en origen y el cliente en destino entonces el cliente en destino de acuerdo a cada país tiene unas características y unos requisitos puntuales que el cliente en origen trata de también de suplir y de cubrir esa necesidad puntual y a responder a ese requerimiento de ese cliente para conservar su mercado entonces esa es la misma línea y es la misma política que nosotros tenemos que conservar en la AMT ayudar al cliente en origen a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes de destino entonces todo esto para decir que es vital un tema de seguimiento a la información porque esa es la forma en comercio exterior y en el tema de logística internacional es la forma de que el cliente empieza al costo se ve totalmente relacionado con el tema de la información y los tiempos .

Me explico entonces un cliente aquí sale la sale la carga sale la información del cliente que la facturación básica puede empieza pues el trabajo de AMT con el tema del seguimiento y los BLs y la documentación que tiene que presentar el destino hay testigos, hay trayectos muy cortos que ameritan que inmediatamente sale la carga casi que la gente el destino tiene que tener toda la información para presentar y hacer como todo el proceso de licencia, de nacionalización y todo hay proyectos más largos que da un poco más de

tiempo pero hay países con mayores exigencias, hay países que casi un mes de anticipación tiene que estar tramitando licencias, Hay países como Ecuador por ejemplo que la carga no ha salido y ellos tienen que estar gestionando dando con unas proformas ni siquiera con factura definitiva, sino con las proformas gestionando las licencias de importación y los permisos de importación en destino. Entonces ahí cuando cobra vital importancia el tema del seguimiento, porque entonces el cliente sabe, primero si ya salió de planta como decimos nosotros ya salió de aquí de origen a su tránsito terrestre a puerto y no es un secreto pues que el problema de Colombia como tal en sus vías en infraestructura de vías pero también en temas de seguridad, de bloqueos y de protestas eso retrasa mucho las operaciones entonces el cliente en origen tiene que saber con cuánto tiempo que sale en el puerto para contemplar esas dificultades en los trayectos.

Adicional a los costos, pues entonces ahí empieza eso, entonces empieza como los tiempos a contar y que el cliente en destino, el cliente en origen, el cliente en destino y todo lo que están interviniendo en el proceso los agentes de los de transporte las transportadoras las agentes los agentes aguanales y todos los que intervienen en el proceso que son la importancia o sea esa información es muy importante para el cliente pero también es muy importante para una SIA por ejemplo saber dónde viene el vehículo saber cuándo proyecta llegar a puerto saber cuándo tiene que sacar las planillas de ingreso y todo eso entonces esa información si usted la tiene casi que queda en línea eso facilita enormemente el tema de los procesos como tal y le empieza pues como a cubrir eventuales dificultades en el trayecto.

2 Cuál cree usted que es la mejor manera de poder tener a los clientes satisfechos con nuestros servicios

R/ Yo pienso que el tema de cuál es la mejor forma, yo pienso que un sistema de información tiene que estar vigente y actualizado, o sea que tengamos que tener las herramientas necesarias y la información necesaria para poder enviarle al cliente información veraz y oportuna o sea que realmente el cliente confíe en un sistema porque si lo primero que pasa y nos pasa a nosotros con algunos proveedores el proveedor nos entrega información y nosotros ya no confiamos en esa información o no se ajusta la realidad, entonces ya empezamos a creer que, a perder credibilidad, entonces se perdería

todo el desarrollo rollo y toda la inversión en un proceso de información o sea tiene que, lo primero que tiene que generar un proceso de información un proceso de seguimiento es confianza que lo usted diga ahí sea realmente ajustado a la realidad y un ejemplo puntual dice ves que es que el carro va por resultado que el carro va llegando a la costa está a una hora de la costa y me dices que este carro apenas estaba pasando por Yarumal, entonces eso cuando empiezan a mirar procesos ya dicen que no es qué pero mira que, o sea, yo estoy proyectando que me llegue esta noche para sacar permisos y planillas y resulta que el carro apenas viene en camino a apenas va a sacar planillas mañana .Y un día demora en un puerto o un día además eso empieza a generar costos que eso inmediatamente se siente.

Lo primero que tiene que generar un sistema de información es confianza, o sea que sea confiable, que usted lo que le reporten ahí sea confiable y para eso necesitan unas bases muy importantes y muchas veces que te suministras la información, o sea el problema no es tener la información, o sea el trabajo no solo es tener la información ahí, les llegue al cliente que les lleguen unos mensajes de texto que les llegue una página donde usted puede meter en cualquier momento y buscar dónde está su mercancía una proyección de donde va su carga sino que también lo más importante es que el cliente confíe en eso, o sea que el cliente abra y diga yo quiero saber si la carga ya está en puerto o ya salió, bien qué parte del proceso va uno dos hay clientes en origen y en cliente del destino que ameritan mucho seguimiento.

Ellos muchas veces tienen mayor información, porque ellos se buscan en las páginas, miran a ver dónde va la moto nave, todo eso, porque ellos internamente sus procesos de calidad exigen que tengan información inmediata y constante entonces ese cliente necesita mucha mayor información hay otros clientes que no les interesa tanto la información hay clientes que no le interesa ya salió de aquí listo dígame cuando en puerto, ya está en puerto, cuando va a llegar y hay clientes que no le interesa mucho el tema de las conexiones bueno sería de pronto importante decir hay que en este momento la carga está en Panamá y demoran diez a doce días hacer la conexión eso sería pues como importante para un proceso Entonces ese tema de ser modular y ser ajustado a necesidad de cada cliente es un reto grande, o sea es importante como definir como qué clientes y cuál es el tipo de información.

Por eso un sistema donde el cliente diga y consulte cuando el cliente prefiera es mejor tenerlo disponible que el cliente tenga la información disponible y actuar en cualquier momento cuando él quiera lo puede realizar y consultar.

3 ¿Qué valor agregado le daría usted a este sistema de seguimiento según su representación en AMT?

R/ Yo buscaría la información necesaria según cada cliente y según cada consignatario, o sea, cada cliente en destino buscaría la forma de que la información le llegue directamente a los que el cliente en destino considere necesario que les llegue y el cliente en origen obviamente pues también considere.

Entonces me explico, yo quiero que esa información les llegue por WhatsApp, al señor de Costa Rica, que es el encargado del proceso y que le llegue a la gente que yo tengo en destino a este correo.

Entonces, como personalizar la información, o sea, la información está en la en Yarumal una en un link y cualquier persona que tenga acceso y que tenga pues como la posibilidad de entregar la de buscar la información, lo puede hacer.

Ya sea el cliente exportador o el cliente que recibe la el consignatario. Pero si él quiere que, si el cliente en destino dice, ¿verdad? Acá que haya un movimiento o alguna actividad de cambio en la información. Cada que se actualice la información, yo quiero que le llegue al correo de esta persona que es mi agente destino Entonces que el sistema automáticamente coja y lleva y es eso. O sea, que no solo sea un material de consulta, cuando yo me acuerdo, pasaría lo mismo, que yo me acuerdo y consulto, ¿no?

Que el que el que el sistema como tal direcciona la información, a las personas claves de acuerdo a los alumnos particulares de cada de cada cliente.

Entonces hay clientes que lo van a buscar no, yo quiero que le llegue a mi gente, otro dice, no, a mí me interesa que me llegue a mí directamente y yo ya manejo la situación, como hay clientes en destino, hay Costa Rica, hay un Salvador, hay Guatemala que dice no, yo quiero que me llegue a mí al WhatsApp, entonces que tenga el sistema la forma de que le ese seguimiento le vaya alertando vea, la carga va, la carga llega mañana a

destino. La carga está ya en tal parte, la carga ya desconsolido la carga, ya estaba haciendo tránsito terrestre Entonces, que eso también lo determine el cliente, el consignatario diga, va, yo quiero que esa información me llegue a mí directamente, no le llegue a nadie más, o les llegue a estas personas interesadas generar reportes en tiempo real, que exista un robot que genere las alertas inmediatas y precisas

4 ¿Considera usted que este sistema, mejoraría la parte financiera de alguna manera?

R/ Yo considero que sí, o sea, la oportunidad de la información es clave en cualquier proceso para mejorar el tema el tema de ingresos o el tema de costos o el tema de gastos Que una información oportuna puede determinar en cualquier momento que usted tome una decisión importante. La información sirve para tomar decisiones.

Y en algún momento una información, en el momento justo determina que usted tome la decisión, diga, yo no voy a salir en esa motonave, o yo prefiero esperar la próxima motonave, o yo prefiero salir ya a puerto en un expreso y no esperar un consolidado.

Entonces, esa información de la oportunidad, de la información y el proceso en cualquier momento y eso inmediatamente se refleja en un costo y para AMT el costo también, porque la más básica, tener un cliente contento, eso se representa en clientes satisfechos, ingresos seguros.

O sea, un cliente satisfecho es un cliente fidelizado, un cliente satisfecho, es un cliente que te va a remitir y te va a referirte dar referidos de otros clientes, porque considera que es el manejo propio.

5 Si usted considera la anterior pregunta negativa de un ejemplo de cómo mejorar este sistema

6 como ve usted a AMT en un futuro con respecto al servicio al cliente

Pues la verdad la empresa tiene que ser un proceso de tiene que ser la ingeniería de procesos tiene que volver a reinventarse como tal porque son diez años estoy de acuerdo de comprar con el tema de la imagen corporativa, o sea la imagen, cambio de imagen no cambia procesos, sino ni servicios, pero si ayuda, o sea, si es como una señal para decir que nos estamos reinventando.

Lo único que no puede, o sea, lo que tiene que mantener el reto grande es mantener el tema del servicio pues personalizado, por decirlo de alguna forma, o sea, servicio acorde a la necesidad de cada cliente, que no son muchos, pero cada uno tiene una expectativa y una necesidad puntual. Entonces si la empresa cliente como tal empieza a recibir como esa sensación de que esto se cambia la imagen y están renovando, es como como un relanzamiento, pero vuelvo y juega el tema de los retos, el reto grande es no perder el esa cercanía con el cliente. Eso realmente no lo tienen muchas empresas, y yo he visto allí que son empresas grandes como GSB y empresas así, Panalpina y eso.

Qué pues realmente se va como despersonalizando el servicio, o sea ya empieza a comunicarse hoy con uno, mañana con otro, después nos ha ido que lo atienden, lo atienden por allá en un call center, por allá en muchas veces hasta afuera del país.

Entonces eso van perdiendo como como ese exacto y esa y esa cercanía que a los clientes de aquí o al menos a los clientes que nosotros tenemos, que es lo que hay que potenciar, le gusta, ¿cierto?

Que sepan cuáles son necesidades, cuáles muchos que ellos nosotros como AMT sabe qué le gusta al cliente como tal, o sea cómo es el manejo de cada de cada carga, de cada salida y sobre todo el tema encima de la tarifa, entonces realmente nosotros no vamos a competir nunca con tarifa, ahí no van a estar siempre, o sea nosotros lo único formal con estar siendo competitivos es con el tema de servicio entonces un lanzamiento como tal, un lanzamiento de un programa como de seguimiento que vean pues como que procesos están mejorando internamente, sería maravilloso.

Ya como para nosotros y como lo que uno tiene que empezar a mejorar es el tema de del proceso y las personas que atienden el proceso, O sea, allí no está Mónica y eso es un rollo, no está, pues, ustedes el de operación LCL y eso es un rocho. No está así y está

por fuera el país y se pierde todo el tema del del seguimiento y el tema del contacto comercial.

Entonces eso, cuando yo hablo de reingeniería de procesos, es eso precisamente como examinar los puntos débiles, empezar como como a trabajar y a potenciar pues lo bueno que se tiene básicamente como es como como ve AMT cuáles eran los puntos que podría mejorar.

7 ¿Qué Uso de herramientas y recursos tecnológicos le gustaría implementar en la empresa?

Cualquier herramienta que les sirva a la operación para tener mayor claridad en la información y sobre todo por unidad en la información que sea tiempo cualquier herramienta que le sirva a la operación a mejorar su proceso es inmediata se ve reflejado en el servicio que le estaba brindando al cliente entonces un ejemplo si FCL tiene mayor información y sabe que esta motonave la cancelaron y si esa motonave la arrollaron o que esta motonave viene retrasada o que esta motonave la adelantaron eso, si ella tiene oportunidad de información, puede rápidamente reaccionar y mejorar el tema de servicios, o sea, no esperar a que el cliente dice, es que es que la motonave no zarpado, me está haciendo lo rastreo a cada contenedor cada salida pero si FCL tiene alerta como tal, es alerta no sólo es para el cliente, es alerta es para la operación y si la operación tienes alerta y me te comunica, inmediatamente habla con la SIA, inmediatamente habla con el cliente, inmediatamente dice vea esto tenemos este movimiento ¿listo?

Paso esto y cómo reaccionar y cómo buscar alternativas para que mejoren el tema del flujo, la energía, la energía digo yo el flujo los tiempos y como toda la información eso inmediatamente entonces yo dice cuál alternativas de tecnología, información básicamente es lo que necesitas información porque formas de canalizarlas desde el un archivo básico de Excel que hasta los archivos de Excel manda alerta hasta archivos básicos, no hay muchas opciones para desarrollar este efecto pero vuelvo insisto como decía antes o sea herramientas todas ya las hay páginas que ustedes saben qué posición te puede por qué posición exactamente la actitud y bueno en todo ubicación como tal se encuentra en la motonave eso ya encuentro una opciones importante es cómo fluye esa información de ahí

donde la puede encontrar cómo fluya un sistema y cómo te la reportan a ti o sea usted no tendría meter la idea, mucho si usted no tiene que meterse a cuatro páginas para buscar una información y si no tiene que meterse a una como tal y que esa información usted la baja al y el sistema te desarrolla una alerta y te la manda al WhatsApp eso pues eso puede hacerlo sabes que eso en el tema de desarrollo del software eso pero métricamente puede hacer, pero lo que yo decía por ahí en alguna intervención es decir la calidad de la información y la certeza de esa información es vital porque un error en esa información también es contraproducente entonces vuelvo al tema de generar confianza en el sistema si es que la motonave viene y viene para el treinta y uno pero resulta que es que la moto ese adelanto y llegó dos días antes nadie te la reportó, o cuando te la reportó, o no la viste, o no te está mandando los correos donde no lleguen, donde deben de ser.

Que se está reportando a un correo que ya hace diez años no funciona entonces esa información antes al contrario en vez de generar confianza y generar pues como todo el tema de ayuda a la información, lo que va a generar es un problema, porque dice ah, pero es que usted me usted me es más puede traer hasta problemas legales y de reclamos pues o sea puede decir es que usted me dijo que la motonave llegaba el treinta y uno resulta que la motonave no llegó el treinta y uno y no que se adelantó tres días yo mandé la carga a puerto para no pagar y generar mucha bodega y la mandé con dos días de anticipación y resulta que yo en donde llegué la perdí.

Entonces como perdí esa moto una vez se me quedo ocho días en Puerto comiendo bodegas pues cosas como ejemplos podemos tener muchos, pero entonces cuál calle es el buen método de sistema de información ya hay que buscar cuál serían los métodos y los sistemas de información confiables para poder entregar a su vez información confiable y generar un sistema de alertas que sea confiable tanto para la operación como reflejado en el cliente en origen y este.

Entrevistado # 3 comercial

1 ¿Cree usted que es importante crear un sistema de seguimiento para las cargas, este con el fin de mejorar el servicio al cliente?

R/ me parece superimportante crear un sistema de seguimiento donde los clientes puedan estar informados constantemente dónde va su carga y que se puede hacer desde el inicio desde que el cliente nos entregó la carga hasta la llegada al cliente de su mercancía destino eso nos ayudaría a mantener muy informado, nos ayudaría a evitar cometer errores, porque nos crearía alertas donde constantemente podemos mirar si ya pasamos el seguimiento de la llegada, del start, de la facturación todos lo citen desde el inicio hasta la llegada de la mercancía destino

2 Cuál cree usted que es la mejor manera de poder tener a los clientes satisfechos con nuestros servicios

R/ yo creo que estamos en un medio donde lo más importante es servicio, que actualmente casi todos los agentes de carga manejan las mismas tarifas, o sea que no podemos revisión con servicio, con seguimiento, mantener informado al cliente, que al cliente no nos tenga que escribir a preguntarnos algo, sino que ellos constantemente puedan estar mirando en su correo toda la información de la carga Esta sería la mejor forma para poder competir servicio atención al cliente

3 ¿Qué valor agregado le daría usted a este sistema de seguimiento según su representación en AMT?

R/ que este sistema lo pueda manejar y enviar las alertas un robot o una inteligencia, a los clientes y no una persona para que el operador se pueda enfocar en otros puntos de servicio

4 ¿Considera usted que este sistema, mejoraría la parte financiera de alguna manera ?

R/ Creo que sí me ayudaría con la parte financiera, porque me ayudaría a tener un control donde pudiera darme cuenta siempre de lo que estamos lo que nos están facturando y lo que nosotros estamos facturando.

Con este cuadro de seguimiento, yo voy a revisar si llegaron las facturas, si me falta alguna factura, si ya facturé, si no me quedó faltando facturar ninguna a los ítems, entonces creo que me podría ayudar mucho en esa parte agilizándome toda la parte de los cierres de los dedos como tal.

6. Como ve usted a AMT en un futuro con respecto al servicio al cliente

R/ AMT es una empresa muy familiar y yo la veo sostenible en el tiempo, la veo dentro de muchos años, todavía la empresa funcionando, todavía recogiendo los frutos de la labor que hoy estamos haciendo O sea que entre más servicio le demos a los clientes más organizados estemos más sistemas, implementemos para facilitarle la vida a los clientes, creo que podemos permanecer más en el tiempo.

7. Qué Uso de herramientas y recursos tecnológicos le gustaría implementar en la empresa?

R/me encantaría implementar un software donde se metiera toda la información y lo pudiera hacer desde que se hace la cotización, hasta que se realiza la factura, que se realiza el cierre, el dedo, me gustaría mucho implementar eso en la empresa.

Resultados

Analizando lo dicho por los miembros de AMT LOGISTICS, se evidencia que todos concuerdan con que es efectivo la implementación de un sistema que avise el estado de las mercancías y no solo eso si no que llegan a que el objetivo principal de AMT es vender servicio, también se concuerdan con que la parte financiera sería más organizada al momento de pagar anticipos o saber en qué tiempos llegan las mercancías para tener dividido el dinero en varias sesiones, ya que el proceso de esta es un poco tedioso muchas veces las motonaves se adelantan y por lo tanto se debe dejar pagada la mercancía antes de que llegue a destino para que esta no tenga problemas al momento de nacionalizar.

Las ocupaciones de las personas entrevistadas forman una parte esencial en el manejo de la empresa y en el desarrollo de este sistema de seguimiento de mercancías, ya que estos son los encargados de la parte financiera, operaria y comercial, lo que aborda un gran campo, lo cual visto en la entrevista se observa que estas 3 partes fundamentales se encuentran de acuerdo a la implementación de un sistema que nos mantenga informados de las mercancías y que a su vez mejores otros puntos estratégicos como lo son la parte financiera, y lo más importante el servicio al cliente dándole a este la información necesaria para que este se sienta en total tranquilidad con AMT

En cuanto a la implementación de herramientas tecnológicas todos concuerdan con que en AMT hace falta un software que maneje toda la parte Logística, en donde este pueda brindar herramientas que faciliten el proceso y a su vez enseñen otros, y que en ese retroalimente la información de cada cliente y ciertos procesos sean automáticos como por ejemplo él envió de seguimientos a los clientes o él envió de facturas directamente del software al correo del cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se implementa el sistema de seguimiento de mercancías que pretende mejorar un poco la organización al momento de darle seguimiento al arribo de las mercancías, y con esto darles un mejor servicio a los clientes de AMT, este sistema será implementado hasta que una base de datos mejore esta parte de la empresa.

Conclusión

Cumpliendo con el objetivo propuesto en esta investigación, donde se elabora un sistema de seguimiento de mercancías, relacionado con el servicio que se les brindan a los clientes de AMT, donde este es el objetivo principal, y como consiguiente un mejor manejo de las operaciones, brindando así también orden en el proceso de las exportaciones, importaciones, pago de mercancías y facilitación procesos de nacionalización.

Se evidencio que al no tener una base de datos que realice varias de las funciones propuestas y otras pendientes, se aplica una entrevista semi estructurada la cual da como resultado positivo tomando procedimientos que se deben hacer para buscar el buen desempeño de todos los cargos y de los de en proceso de aprendizaje, permitiendo que, por medio de este sistema y el conocimiento adquirido, se obtenga un medio organizado que genere excelente servicio al cliente mejorando así la parte financiera de la empresa.

Se concluye que, con la implementación de este sistema, se pueda organizar los procesos de exportación e importación teniendo un mejor manejo de los tiempos de salida y llegada de las mercancías.

Los análisis planteados permitieron el logro del objetivo, pero si bien se logra cumplir en este trabajo se presentaron limitaciones de tiempo e información por parte de las diferentes puestos de mando, a pasar de esto se logra lo planteado con una buena

investigación que permite llevar de forma adecuada los análisis y los resultados encontrados, se recomienda que se realice la implementación del software que permita abrir las puertas a nuevos campos de exploración, como también cambios internos específicos, aparte que se le dé más valor a la parte comercial de la empresa ya que este ofrece clientes fresco con nuevos proyectos de negocio.

La implementación de vida rutinaria debilita el desarrollo de nuevas ideas que permitan avanzar a un nuevo conocimiento, de forma sistemática se debería dar valor agregado a cada una de las áreas dispuestas, lo que deja ver clientes nuevos y oportunidades de gran valor a la empresa.

Como punto final se concluye que implementando el plan de mejora se evidencia que mejoro en la organización al dar seguimiento al cliente y al pago de mercancías ya que se tiene un poco más claro el arribo de la mercancía en destino.

Bibliografía

(Arango Botero, A, & Socorro Muños, E, 2013). *Plan estratégico de mercadeo para AMT Cargo S. A* [Maestría en Mercadeo con énfasis en consultoría empresarial, Institución Universitaria Esumer]. Repositorio Institucional Universidad Esumer

Leonidou, L. C., Katsikeas, C. S. & Coudounaris, D. N. (2010). *Five Decades Of Business Research Into Exporting: A Bibliographic Analysis*. Journal Of International Management, 16, Pp. 78-91

Smith, A. (1776). *Una Investigación Sobre La Naturaleza Y Las Causas De La Riqueza De Las Naciones*. Libro Iv. De Los Sistemas De Economía Política. Capítulo Vii. España: Ed. Tecnos, 2009.

Appleyard, D. R. & Field, A. J. (2001). *Economía Internacional* (4ta. Ed.), Colombia: Mc Graw Hill, 2003.

Mones, M. (2021). *¿Qué es importar? Tipos de importación y definición. Comercio y Aduanas*. <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/>

Hernández-Viveros, L.- Romero-González, J. – Tiria Vásquez, J. – López Sarmiento, D. (2020). *Estrategia de la mejora continua de la logística de transporte, una evaluación del diseño de una red de conexión continental multimodal de transporte*, caso: Ruta Panamericana Inclusión & Desarrollo, 7 (1), pp.3 – 8

Castellanos Ramirez, Andrés (2021), *Logistica comercial internacional*, segunda edición, Editorial universidad del norte, p.23-26

Icontainers. (2018). Icontainers, *Transporte Maritimo a Colombia*: <https://www.icontainers.com/es/transporte-maritimo/colombia/>

Rodrigo de Larrucea, J (2003), *Clausulas contractuales de carga y descarga*: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/2430/CI%20usulas%20contractuales%20de%20carga%20y%20desc?sequence=7>

Soriano Morte,S(2003). *optimización de los procesos de importación lcl desde el punto de vista aduanero*, [master en gestión portuaria y transporte intermodal].
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/35777/TFM001232.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). *Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo*. European Scientific Journal, 10(15).

Alonso, L. (1999). Sujeto y discurso: *el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa*. En Delgado, J y Gutierrez, J Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid. Editorial Síntesis. pp. 225-239

Greele, R. (1990). *La historia y sus lenguajes en la entrevista de historia oral, quién contesta a las preguntas de quién y por qué*: Historia y Fuente Oral, nº 5, Universidad de Barcelona. pp. 106-127

Vélez Restrepo, O. (2003) *Reconfigurando el Trabajo Social*. Buenos Aires. Espacio Editorial pp.104







Corbetta, P.(2003). *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*. Le tecniche qualitative. Bologna. Mulino .pp.72-73

Anexos

- ¿Cree usted que es importante crear un sistema de seguimiento para las cargas, este con el fin de mejorar el servicio al cliente?

- ¿Cuál cree usted que es la mejor manera de poder tener a los clientes satisfechos con nuestros servicios
- ¿Qué valor agregado le daría usted a este sistema de seguimiento según su representación en AMT?
- ¿Considera usted que este sistema, mejoraría la parte financiera de alguna manera?
- Si usted considera la anterior pregunta negativa de un ejemplo de cómo mejorar este sistema
- Como ve usted a AMT en un futuro con respecto al servicio al cliente
- ¿Qué Uso de herramientas y recursos tecnológicos le gustaría implementar en la empresa?

Sistema de seguimiento de mercancías

CLIENTE / CNEE	ORIGEN / DESTINO	TERMINO	ID	 CARGUE	 TERRESTRE	 CIERRE FIS Y DOC	 ZARPE	 CONEXIÓN	 ARRIBO DESTINO	FINAL DEX		
CLIENTE PANAMA	CALI/ PANAMA	AEREO	230-63140000	6/04/2023		7/05/2023	7/04/2023	7/04/2023	7/04/2023		llego hace 35 dias	YA LLEGO
CLIENTE GUATEMALA	MEDELLIN/ GUATEMALA	AEREO	230-63046546	8/05/2023		8/05/2023	9/05/2023	12/05/2023	13/05/2023		faltan 1 dias	1,2,3 FALTAN DIAS
CLIENTE CURACAO	MEDELLIN/ CURACAO	AEREO	230-63046550	9/05/2023		9/05/2023	10/05/2023	11/05/2023	12/05/2023		vence hoy	VENCE HOY
CLIENTE REPUBLICA	MEDELLIN / REPUBLICA	AEREO	230-63046583	6/02/2023	2:00 p. m.	6/05/2023	10/05/2023		17/05/2023	NO SIA	faltan 5 dias	FALTA MAS 4 DIAS