

SISTEMA DE COMUNICACIÓN TARIFARIA ENTRE DEPARTAMENTOS PARA EMBARCADORA CARGO NET CENTER

Trabajo Aplicado de Titulación
Para optar al título de
Ingeniero en Administración de Empresas mención
Comercio Internacional

Nicolas Ignacio Bustos Ramirez



**PARA
ESPÍRITUS
EMPRENDEDORES**

Presentación de la Empresa

- La Empresa en donde el alumno hizo su práctica profesional es una organización llamada Cargo Net Logictics y Cargo Net Center, que forman parte de un grupo de servicios y gestión de management logístico.



Servicio

- Exportaciones e importaciones terrestres, aéreas y marítimas, tanto de productos frescos refrigerados como carga general, proyectos industriales, transporte terrestres Internacional y Nacional, logística y almacenaje, tecnología y gestión en CCSS (Customer Service) y Aduana, como, asimismo, seguros al transporte Nacional e Internacional entregando servicios y asesoramiento correcto en tiempo, ruta, costo, frecuencia y seguridad, 24 horas al día, 7 días a la semana. La Empresa cuenta con oficinas en Enea (Santiago), Aeropuerto SCL (Santiago), Puerto Montt y Aeropuerto de Argentina (Bs. As.)

Misión

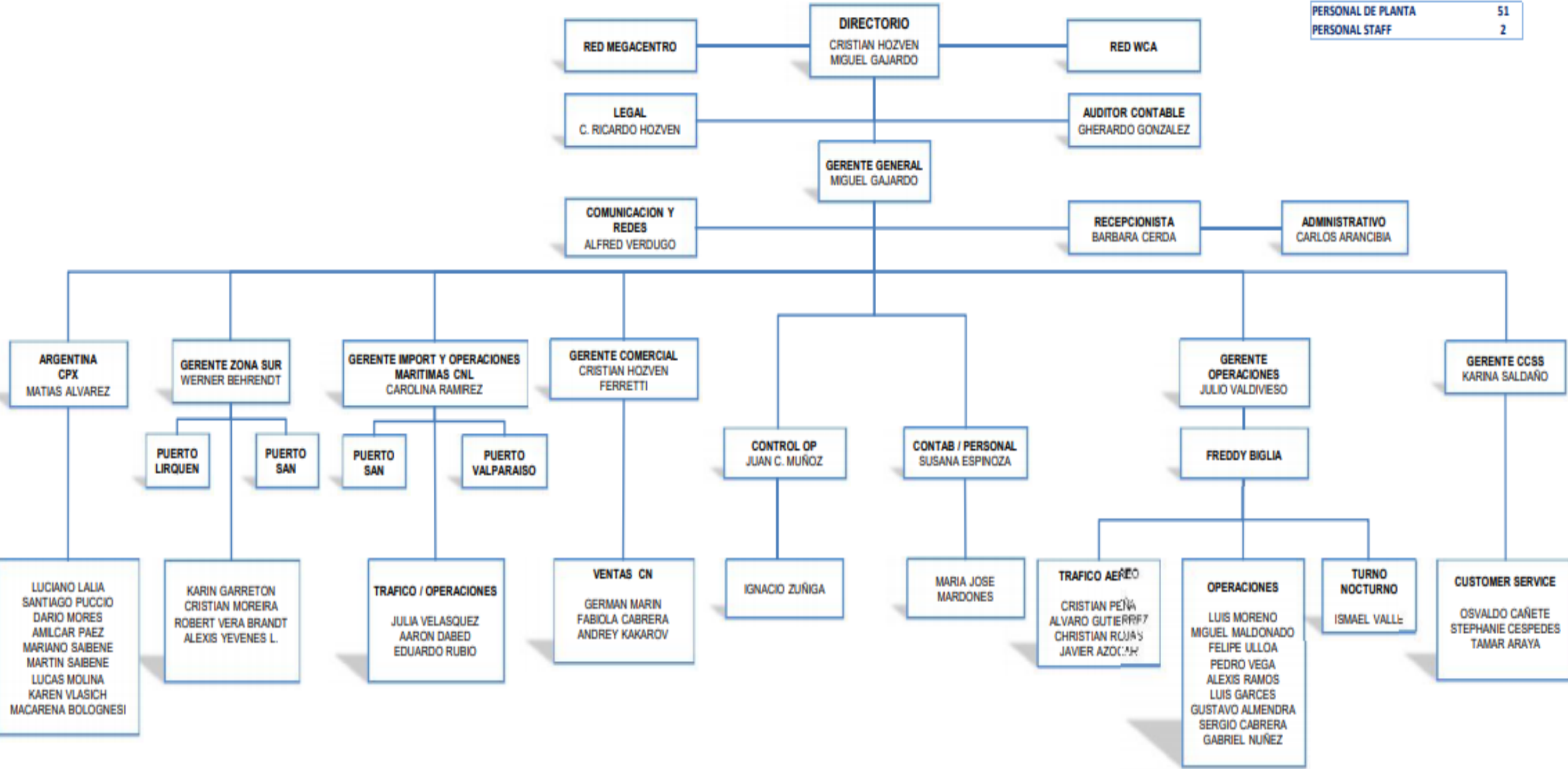
- Prestar servicios en Áreas de transporte Nacional e Internacional, preferentemente en el Área de productos perecederos, carga IMO, sobredimensionada y general, orientados a Empresas exportadoras y/o importadoras, con un grado de servicio adecuado y especializado, de acuerdo a los requerimientos del mercado, a precios competitivos, generando utilidades a la Organización y utilizando prioritariamente los mejores representantes y proveedores de transporte a nivel mundial, en cada Área de gestión

Visión

- Prestar nuestros mayores esfuerzos, personales, colectivos y materiales, con el objeto de cumplir todos los requerimientos de nuestros clientes, resguardando adecuadamente sus mercaderías y mejorar en forma continua nuestra eficiencia y gestión de calidad hacia ellos y nuestra organización.

ORGANIGRAMA CARGO NET

PERSONAL DE PLANTA	51
PERSONAL STAFF	2



Organigrama de los Departamentos donde se desarrollará el Proyecto



Antecedentes de la Organización

- Especializado en importación y exportaciones aéreas.
- 25 años en el mercado.
- 2da mejor Embarcadora Aérea en Chile.

Protocolos de la Empresa

- Requisitos Norma ISO 9001: 2008
- Canales de comunicación eficaces con los clientes y proveedores.
- Promover la mejora.
- Compromiso dinámico de Recursos Humanos.
- Fundamentar el sistema de gestión de calidad como prevención.

Antecedentes de la problemática

Enea



Área Comercial

Cotización donde se estipulan:

- Descripciones de la carga que se quiere exportar, peso y medida, origen y destino, embarque aéreo, marítimo o terrestre, incoterm, si es FCL o LCL, pick up y agente de aduana.
- Si el flete viene Pre Paid o Collet.

Centro Aéreo Pudahuel



Área de Operaciones

- Gestionan el correcto embarque a las Aeronaves.



**Servicio Nacional
de Pesca y
Acuicultura**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Documento donde se estipulan las tarifas

	TARIFA	OBSERVACIONES
TARIFA CORTE	1,30	
TARIFA CLIENTE	1,19	
TARIFA AEROLINEA	1.08	

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

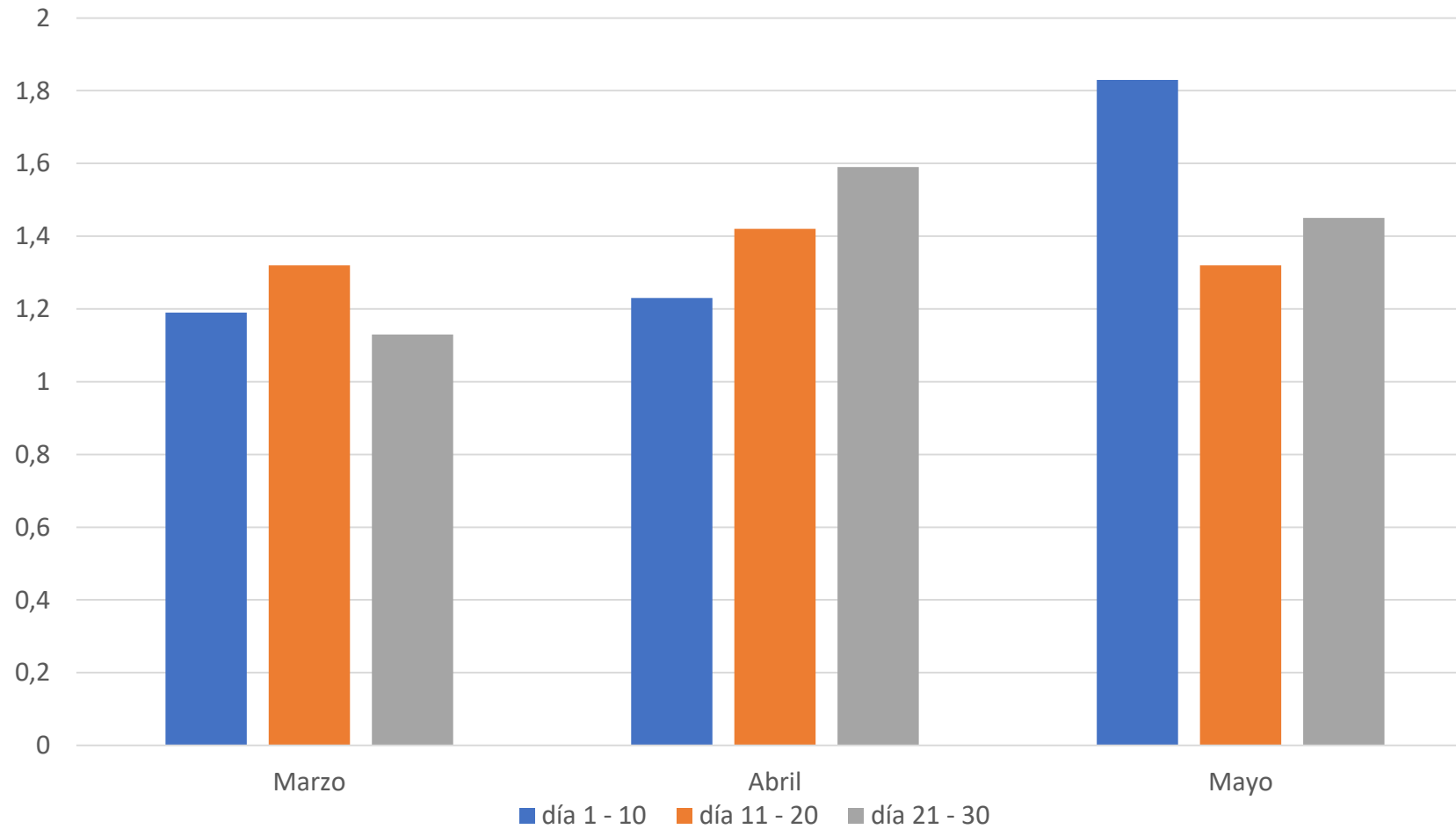
Justificación del problema

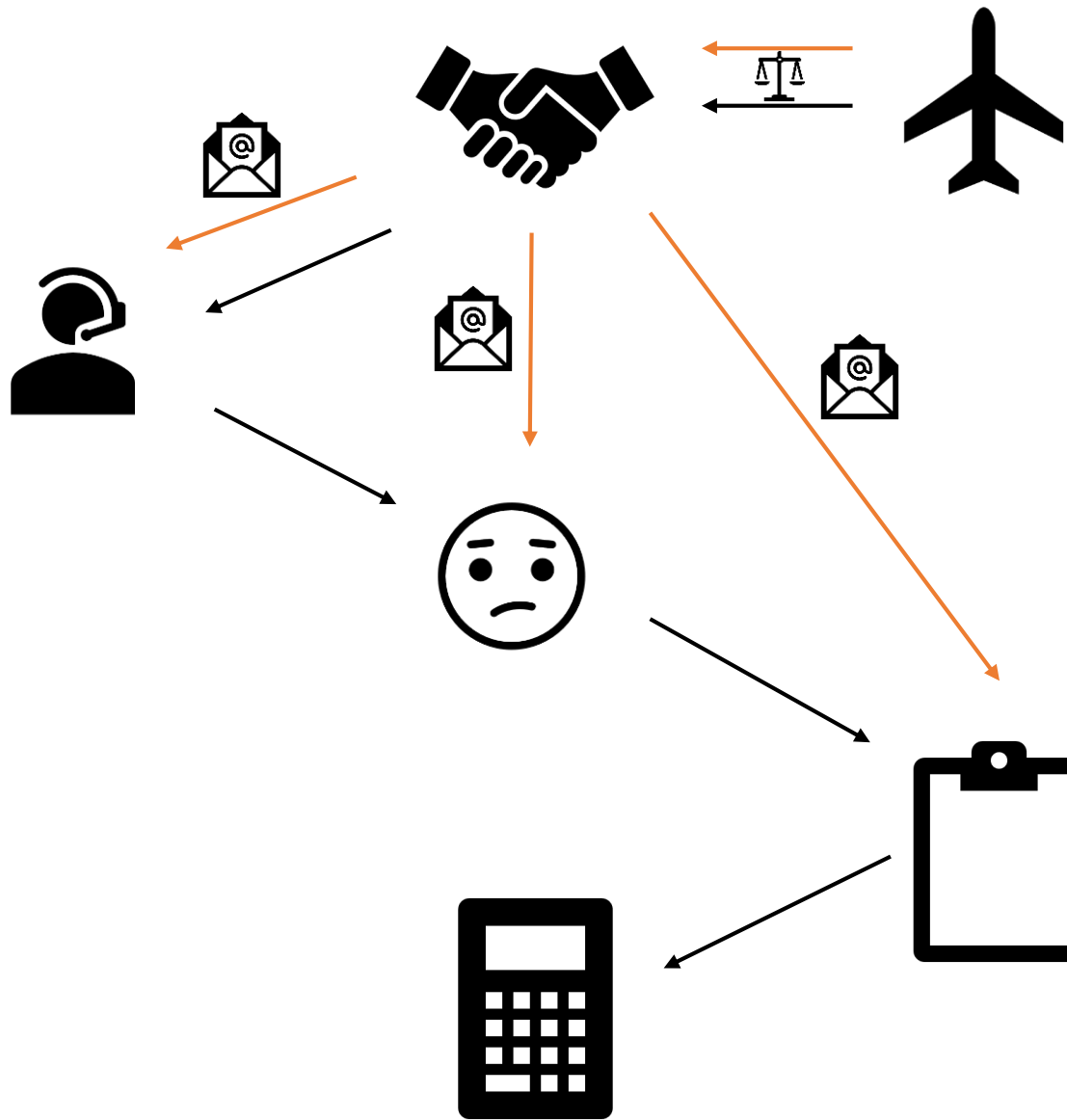
El tema se justifica por la elección de la problemática sobre las tarifas que tienen las Embarcadoras y particularmente esta Organización, la cual es la constante protección y exposición de las tarifas a ciertas personas internas de la Empresa.

Justificación del problema

Área Comercial	Área Custom Services	Área Operaciones
<ul style="list-style-type: none">- Estipular que el flete ya viene pagado o que se paga en destino.- Equivocación en estipulación de tarifas.	<ul style="list-style-type: none">- Situaciones externas que escapa de las manos de esta Área.- Atrasos del camión.- Dimensiones muy diferentes al Packing List.- Tarifas Distintas entre Áreas.	<ul style="list-style-type: none">- Mala Digitación Tarifaria.- Quien asume ciertos costos.- No estipular cargos.

Variación de Tarifas



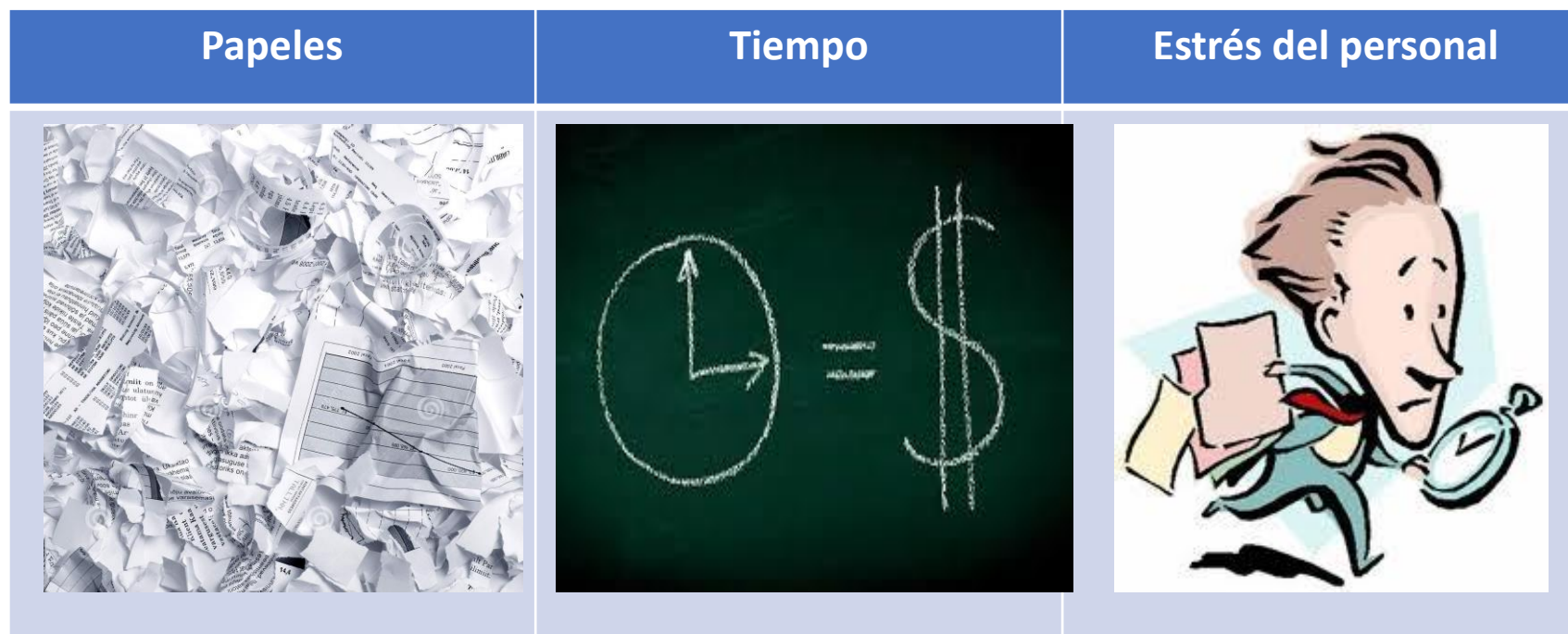


Justificación del problema

- La comunicación entre los Departamentos de la Embarcadora es esencial para las tarifas y la Empresa, ya que el servicio comienza en Ventas y necesita una seguidilla logística del producto hasta su embarque.
- Actualmente la Empresa ocupa un sistema de comunicación muy antigua para informar las tarifas a los otros Departamentos.
- Dándole mayor problema al Área de Operaciones por no poner la tarifa actualizada, que es donde crean la carpeta y donde se estipulan las tarifas de Corte y tarifa del Cliente.

Justificación del problema

Efecto domino por el error de la digitación de la tarifa NO actualizada.



Justificación del problema

- **El análisis y la solución dentro de la Empresa son claras, necesita fortalecerse con tecnología, buscándole una solución a la comunicación de las Áreas que están vinculadas a la actualización y demostración de las tarifas.**

Objetivo General

- **“DISEÑAR un sistema de comunicación entre departamentos de Cargo Net Center desde la fuente de las tarifas hasta el final de la red logística del embarque.”**

Objetivos Específicos

El Proyecto en si tiene datos e indicadores que hacen tener un seguimiento de las soluciones impartidas en la Organización, analizando constantemente los cambios ocurridos durante el transcurso de la implementación de la solución integrada a la Empresa.

Objetivo Especifico 1

Aumentar el nivel de eficiencia del Sistema de Tarifas de la Empresa de Muy Eficaz a Eficiente. En un plazo hasta la segunda semana de Julio.

	Muy Eficaz	Eficaz	Poco Eficiente	Eficiente	Muy Eficiente
Tiempo	20 Hrs	15 Hrs	10 Hrs	5 Hrs	0 Hrs
Dinero	\$108.960	\$81.720	\$54.480	\$27.240	\$0
Errores	200	150	100	50	0

Objetivo Especifico 1

La escala de eficiencia se describe de la siguiente manera:

Tiempo → Se ocupan 5 horas a la semana solo en gestión para reparación de las hojas de las carpetas en donde las tarifas están erróneas. $5\text{hrs} \times 4 \text{ semanas} = 20$

Dinero → Son los costos asociados al efecto domino por error en las tarifas (se explica en la pagina 37)

Errores → Al Área de Control no le llegan todos los documentos malos, ya que el mismo personal de Operaciones sabe como solucionar estos errores pero no siempre es así, existe un 20% de errores que se van a Control.

Objetivo Especifico 1

Con la escala de eficiencia podremos determinar en que nivel de resultados esta teniendo este Proyecto. También con esto creamos una herramienta de medición acerca de como vamos asociando la gestión del Practicante con el Proyecto en si.

- Indicador:

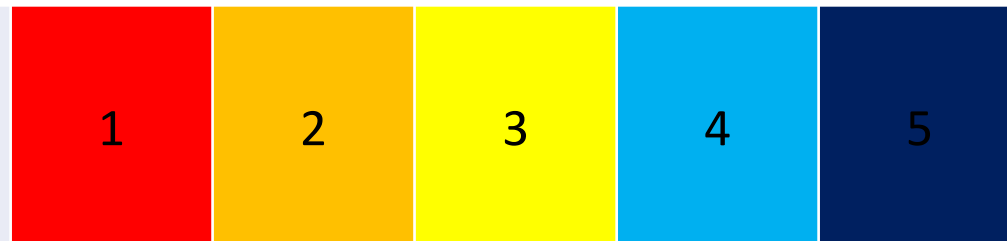
Acá nuestro indicador será si en el plazo de 1 mes pueden reducirse de Muy Eficaz a Eficiente.

Objetivo Especifico 2

Aumentar en un 33.2% la Nota 5 de la encuesta del Sistema de Tarifas del personal entre los Departamentos encuestados. En un plazo hasta la segunda semana de Julio.

Encuesta:

Del 1 al 5, que nota le pondrías al Sistema actual de comunicación tarifaria entre Departamentos?



Resultado de la encuesta:

Nota	1	2	3	4	5	Total
Trafico	1	2	2	-	-	5
CCSS	-	1	2	1	-	4
Ventas	-	-	1	2	-	3
Total Personal	1	3	5	3	0	12
%	8.3%	24.9%	41,5%	33.2%	0%	100%

- Arrojándonos una notable insatisfacción acerca de como el personal percibe el Sistema vía correo de Comunicación Tarifaria. Ya que ninguno de los 12 encuestados otorgo una nota 5, dándonos una tendencia de nota muy baja para el Sistema, el cual es preocupante ya que es de suma importancia. Con esto nos da un indicador respecto Sistema anterior con el Sistema Tarifario nuevo.

Objetivo Especifico 2

Indicador:

$$\frac{1}{12} = 0.083 \rightarrow 0.083 \times 100 = 8.3$$

1 persona equivale al 8.3% de los encuestados.

Aumentar en un 33.2% la nota 5 significa que, al menos 4 personas de las Áreas encuestadas tengan una nueva percepción del Sistema Tarifario Actualizado y darle una nota 5.

Objetivo Especifico 3

Reducir en un 10% los errores en el Área de Control hasta la primera semana de Septiembre. El indicador será los errores que ha detectado Control.

- Al estar en contacto con el encargado del Área de Control de la Empresa, entrego información relevante para este Objetivo Especifico. El cual consta que Control ha detectado 157 Errores de tarifas en el periodo de 1 año.

Errores en Control
157

- Estos errores se dividen por trimestre, ya que se percato de que los errores dependían por la fluctuación de servicios y/o de operaciones que tenia la Empresa.

/	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre
Ventas	45	33	39
CCSS	11	8	10
Operaciones	4	2	5
Total	60	43	50

Objetivo Especifico 3

Indicador:

10% de 157 = 15.7 → 16

Se busca que el Sistema logre disminuir 16 errores por trimestre.

MARCO DE REFERENCIA

- Los conceptos de Comercio Internacional han ido variando por los distintos cambios que ha vivido. Factores como la tecnología o la estandarización de los mecanismos en donde se traslada la mercancía han sido los más influyentes en el cambio de los conceptos.

Marco de Referencia

- Freight Forwarder: Es un agente que le presta sus servicios expertos a los exportadores e importadores. En pocas palabras es el Embarcador.
- Profit: Ganancias en relación al dinero. Formula que refleja el precio de venta del servicio versus los costos.
- Packing List: Información del cliente donde se estipula peso y medida, origen y destino, embarque aéreo, marítimo o terrestre, si es FCL o LCL.
- FCL: (Full Container Load). Contenedor completo con mercancía de un único cargador. La indicación de las siglas FCL-FCL en la documentación de embarque refleja que el contenedor se llena en su totalidad en el almacén de un exportador y se vacía en su totalidad en el almacén de un importador.
- LCL: (Less Container Load). Contenedor con mercancía de varios cargadores (grupaje). La indicación de las siglas LCL-LCL en la documentación de embarque refleja que el contenedor se llena (con mercancía de varios cargadores) en la terminal de carga del Puerto, Aeropuerto o Auto terminal de origen y que se vacía en la terminal de carga de destino.

Marco de Referencia

Instituciones

- Servicio Nacional de ADUANA: Es un organismo del Estado que vigila y fiscaliza el paso de las personas y la mercadería que ingresan o salen del país. Sirve para agilizar y facilitar las operaciones de exportación e importación.
- SAG: Organismo que evita la introducción desde el extranjero de enfermedades o plagas que puedan afectar a los animales o vegetales y dañar gravemente a la agricultura. Son los encargados del control fronterizo Fito y Zoo sanitarios. Dichos controles funcionan en los lugares de entrada al país, ya sea por vía terrestre, aérea o marítima. Allí se inspeccionan los productos, medios de transporte, equipaje de pasajeros, tripulación y cargas comerciales de productos silvoagropecuarios (frutos, leche, queso, etc.) para verificar que cumplen con las regulaciones sanitarias establecidas.
- SERNAPESCA: Servicio Nacional de Pesca. Dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuya misión es fiscalizar el cumplimiento de las normas pesqueras y de acuicultura.

Marco de Referencia

Tarifas

- Tarifa: Tabla de precios, derechos o cuotas tributarias.
- De corte: Tarifa que inflan las embarcadoras para no estipular sus acuerdos comerciales reales con sus clientes.
- Del cliente: Tarifa acordada entre la embarcadora y el cliente.
- De la Aerolínea: Tarifa acordada entre la embarcadora y la aerolínea.

METODOLOGIA A USAR

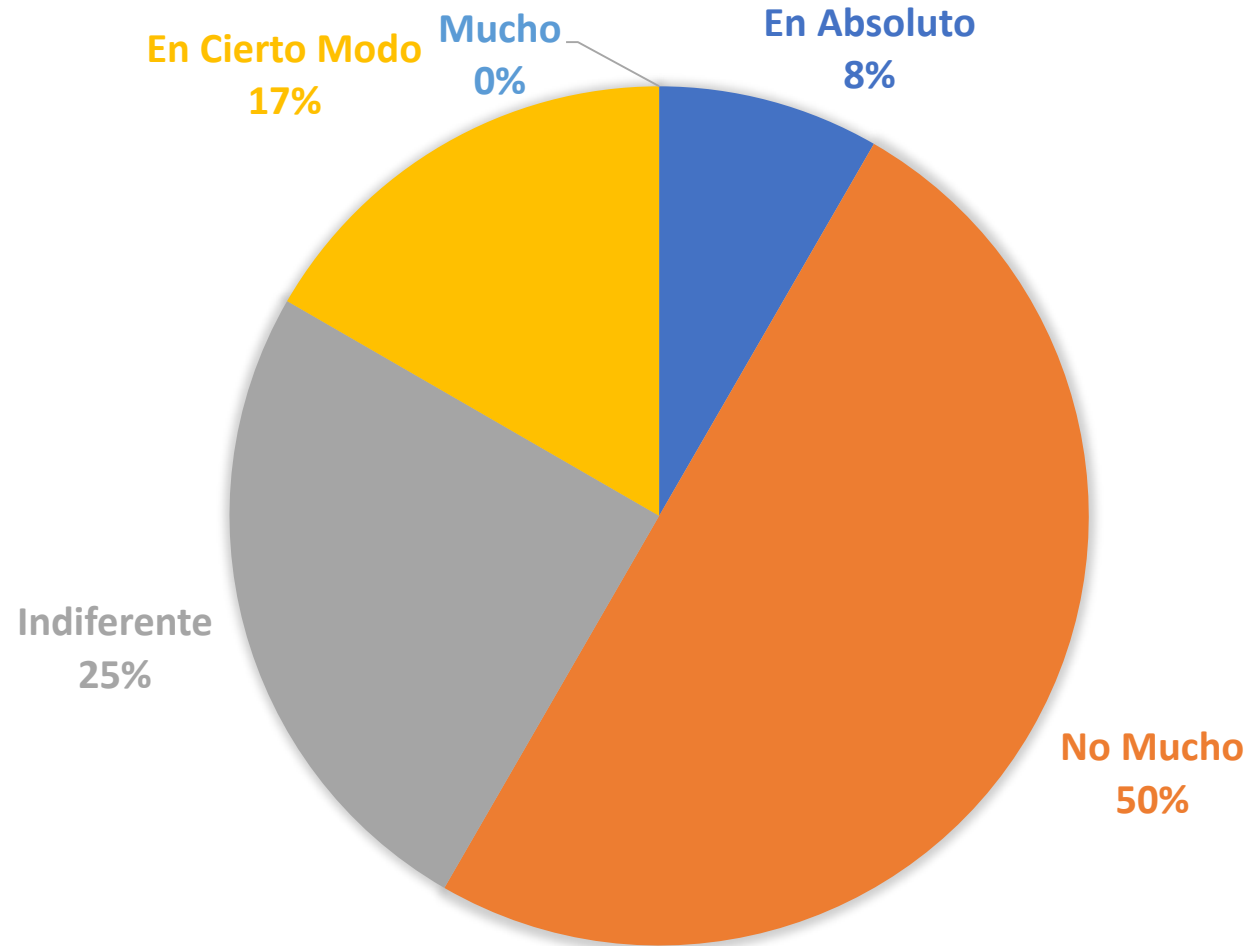
Dentro de la solución de la problemática nunca hay que olvidar nuestro objetivo principal el cual es diseñar un Sistema de Comunicación entre Departamentos para Cargo Net desde la fuente de las Tarifas hasta el final de la red logística del embarque. Esto se justifica por la falta de una herramienta de comunicación más tecnológica y eficiente entre los Departamentos asociados a la gestión del embarque de las mercancías.

Las recolecciones de datos son de mucha importancia, y su fuente serán los mismos empleados de estas Áreas en la cual se crearon herramientas para su medición.

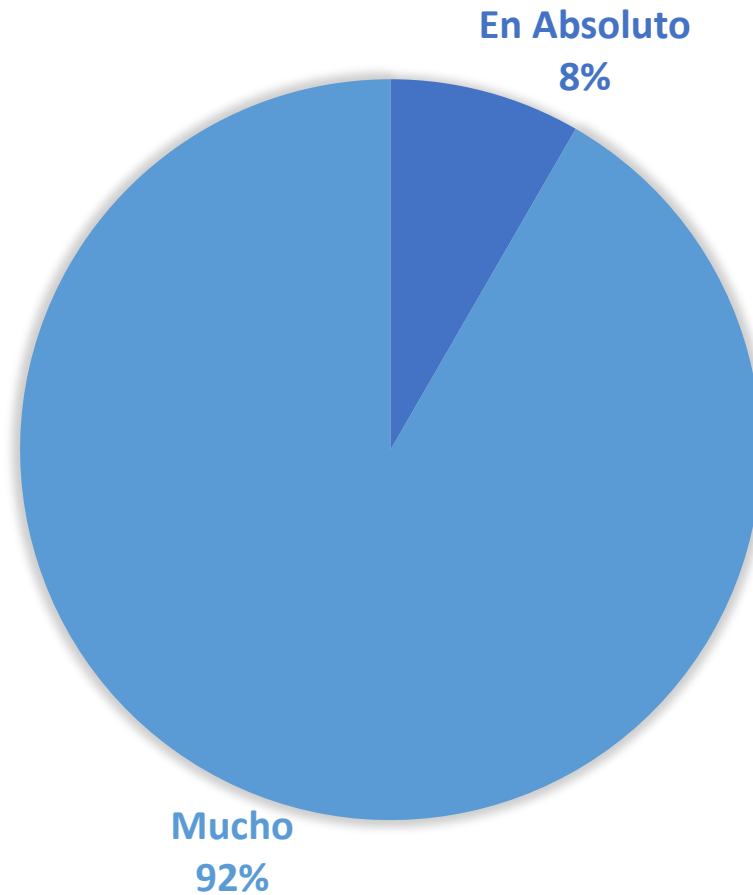
METODOLOGIA A USAR

- La muestra o población será determinada por las Áreas que estén vinculadas en un 100% a las actualizaciones de las tarifas y donde se muestran constantemente por su importancia.
- Estos Departamentos son: Comercial, Operaciones, Custom Services y Control. A todos estos Departamentos se les hizo una encuesta de satisfacción acerca del actual Sistema de Comunicación Tarifaria. Utilizando una metodología de investigación cualitativa para luego traspasarlas a un análisis cuantitativo.
- La encuesta fue respondida por 13 de los empleados

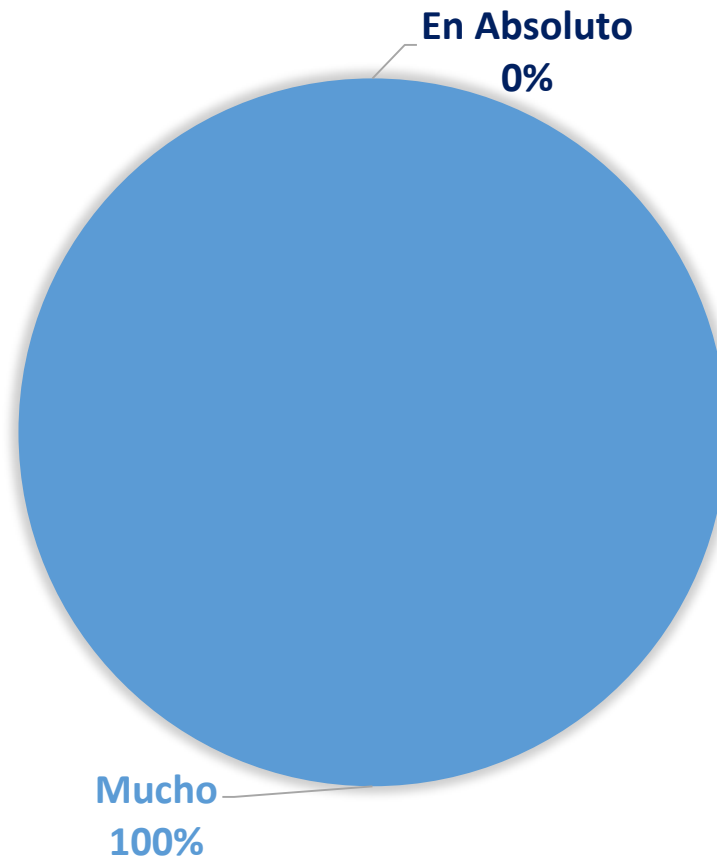
1.- ¿Te gusta el sistema de comunicación de tarifas vía correo?



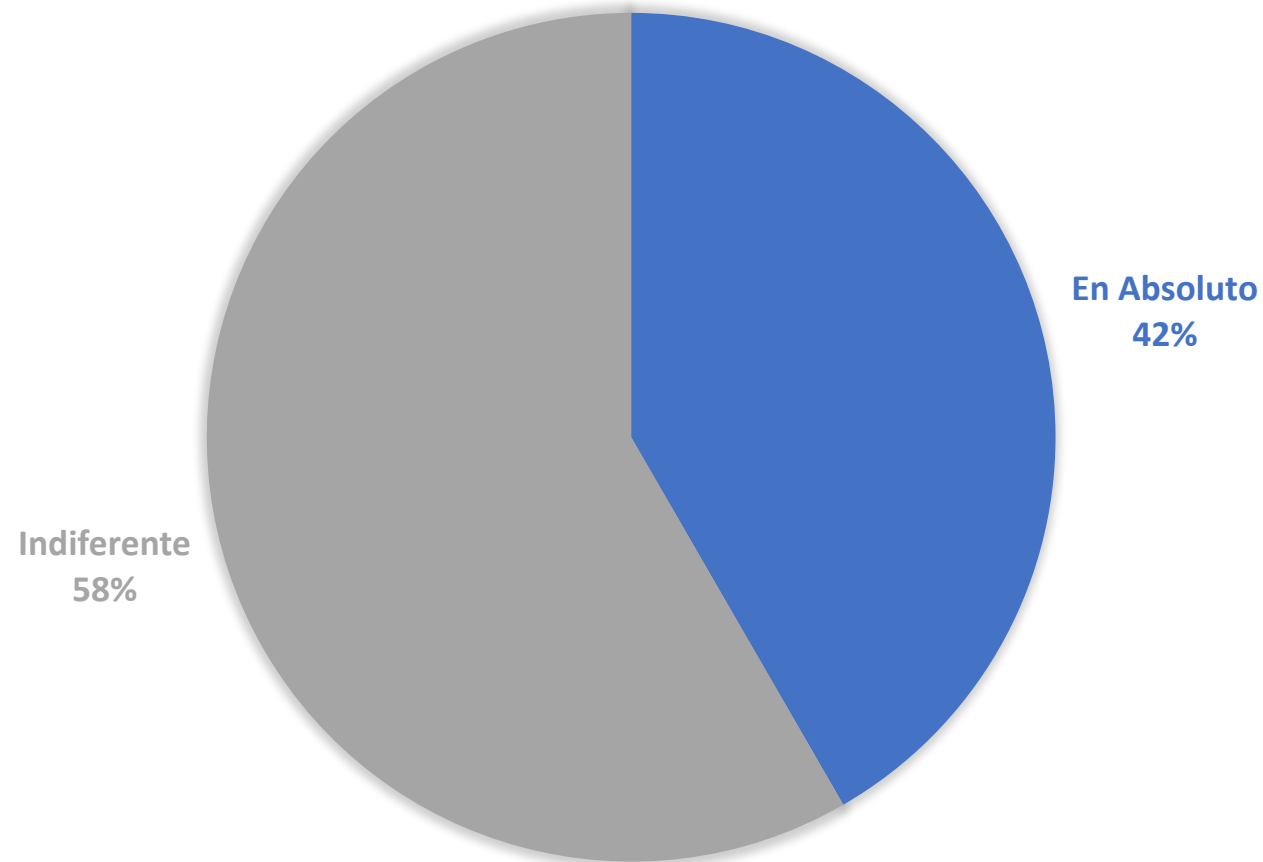
2.- ¿Te gustaría un nuevo sistema más tecnológico?



3.- ¿Te gustaría un Sistema adaptado al organigrama actual de la empresa?



4.- ¿Te gustaría un Sistema (Software) que ocupe la competencia?



Conclusión de la encuesta

- La encuesta nos da como resultado una insatisfacción evidente sobre el Sistema de Tarifas vía correo proveniente.
- Tendencia del personal que les gustaría tener un Sistema mas tecnológico, abiertos a tener una herramienta que les ayude a sus Áreas para tener menos errores y ser mas eficientes.
- Con la pregunta N° 4.
- Se analizo la posibilidad de ocupar un Sistema de afuera.

PLAN DE TRABAJO

- Presentación del plan del Anteproyecto, en donde se explica el Objetivo General del proyecto junto con sus Objetivos Específicos.
- Tomar notas en las Áreas de Operaciones, Comercial y CCSS, que tengan relación con las tarifas. Para que posteriormente se haga una recopilación de los datos otorgados por el personal.
- Clasificar los departamentos que estén vinculado a las tarifas y seguimiento de la red logística del producto que se está gestionando para diagnosticar cualquier suceso que atrase o impida el buen servicio al cliente.
- Ver la cantidad de errores que existe por Área. Filtrar información y puntualizar problemáticas relacionada a las tarifas.
- Filtrar información y puntualizar problemáticas relacionada a las tarifas.
- Crear indicadores sobre errores y costos asociados a la gestión de la embarcación.
- Crear encuesta de percepción del personal sobre como funciona el Sistema de comunicación tarifaria.
- Analizar los sistemas o software que tiene la competencia para ver cómo pueden servir en la empresa y si no es así adaptar uno a la empresa.

PLAN DE TRABAJO

- Análisis interno de la empresa para creación de encuestas para analizar los objetivos.
- Acudir a un profesional de la informática para asesoramiento en programación tarifaria.
- Definir los Departamentos en donde se implementará el Sistema nuevo de comunicación de Tarifas.
- Crear y diseñar el sistema de comunicación tarifaria adaptado a las necesidades de la empresa.
- Crear una herramienta que pueda medir la eficiencia del Sistema.
- Implementar el sistema dentro de la organización.
- Análisis de los resultados del sistema para cotejar si el sistema ha logrado el Primer y Segundo Objetivo Específico del Proyecto.
- Ensayo de presentación de defensa de proyecto de título.
- Empastar la tesis en formato impreso.
- Defensa del Proyecto en la Universidad Mayor.
- Cumplimiento de Tercer Objetivo Especifico
- Análisis del Tercer Objetivo Especifico

Carta Gantt

N°	ACTIVIDAD	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPT					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	PLAN DE TRABAJO	■																									
2	PRESENTACION DEL ANTEPROYECTO		■																								
3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE ESTUDIO		■																								
4	RECOPIRAR INFO DE OPERACIONES, COMERCIAL Y CCSS SOBRE LAS TARIFAS		■	■																							
5	CLASIFICAR DEPARTAMENTOS QUE ESTEN YNCULADOS A LAS TARIFAS		■	■	■																						
6	ESTABLECER CANTIDAD DE ERRORES DE TARIFA POR AREA		■	■		■				■																	
7	FILTRAR INFORMACION		■	■	■		■			■																	
8	CREAR INDICADORES SOBRE ERRORES, PRODUCTIVIDAD Y COSTOS ASOCIADOS		■	■	■		■		■								■										
9	CREACION DE ENCUESTAS		■	■	■		■			■				■													
10	ANALISIS DEL ENTORNO		■	■	■		■			■																	
11	ANALISIS INTERNO		■	■	■		■			■																	
12	COMPARAR SISTEMAS OPERATIVOS DE LA COMPETENCIA		■	■	■		■			■																	
13	ACUDIR PROFESIONAL DE LA INFORMATICA		■	■	■		■			■																	
14	DEFINIR LOS DEPARTAMENTOS DONDE SE UTILIZARA EL SISTEMA		■	■	■		■			■																	
15	DISEÑAR SISTEMA		■	■	■		■			■																	
16	CREACION DE NIVEL DE EFICIENCIA		■	■	■		■			■																	
17	IMPLEMENTAR EL NUEYO SISTEMA TARIFARIO A LA ORGANIZACIÓN		■	■	■		■			■	■																
18	RESULTADO DE LOS DATOS DEL PROYECTO		■	■	■		■			■				■													
19	ANALISIS CUMPLIMIENTO DEL PRIMER Y SEGUNDO OBJETIVO ESPECIFICO		■	■	■		■			■			■			■											
20	ENSAYO DE PRESENTACION PRESENCIAL		■	■	■		■			■				■			■										
21	TESIS FORMATO IMPRESO		■	■	■		■			■				■			■										
22	DEFENSA DE TESIS		■	■	■		■			■				■			■										
23	ANALISIS CUMPLIMIENTO TERCER OBJETIVO ESPECIFICO		■	■	■		■			■				■			■										
24	VERIFICACION DE LA HIPOTESIS DEL OBJETIVO GENERAL		■	■	■		■			■				■			■										

RESULTADOS DEL ESTUDIO

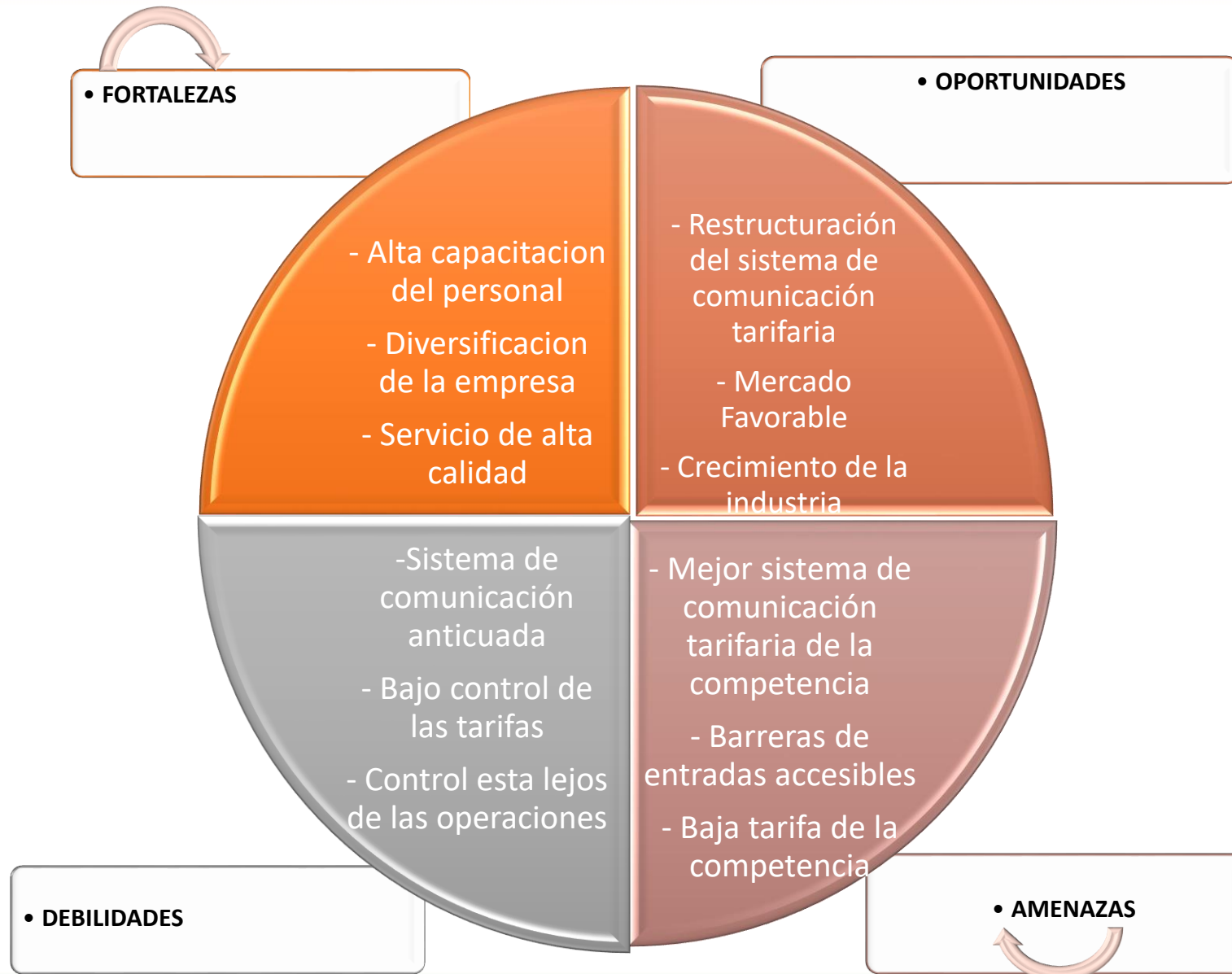
- Al tener el proyecto hecho se hizo un seguimiento a todos los costos relacionados al proyecto.
- Uno de los factores principales para este proyecto, desde el principio fue pensado en ocupar los recursos y herramientas que tiene la empresa para que el proyecto sea lo menos costoso posible.

Análisis Interno

Al tener ya la problemática, la justificación, la solución y diseño de la solución del proyecto ya estudiadas. Se requirió acudir al asesor de redes de la empresa, que es Ingeniero en Informática y programador de sistemas. El Profesional será el encargado de programar el sistema ya diseñado e implementar el sistema operativo en todos los equipos de los 16 usuarios ya autorizados.

Todos los equipos de computación de los 16 usuarios tienen la tecnología necesaria para que el sistema sea instalado, por ende, ya no se necesita compra de más equipos.

FODA



COSTOS

DETALLE	VALOR	UNIDADES	TIEMPO
PROGRAMACION SISTEMA	\$ 200.000	1	ANUAL
CUENTAS POR USUARIO	\$ 5.000	16	MENSUAL
TOTAL ANUAL:		\$ 1.160.000	

COSTOS

DETALLE	VALOR	UNIDADES	TIEMPO
			ANUAL
SOFTWARE	\$ 1.000.000	1	
			MENSUAL
CUENTAS POR USUARIO	\$ 100.000	16	
TOTAL ANUAL:			\$ 20.200.000

Análisis de la competencia y del Sistema Tarifario nuevo

- La desventaja de este software es que su costo es demasiado alto.
- No es adaptable a las empresas
- Adaptar a toda la Organización al sistema SoftCargo, implica una reestructuración de esta misma, dando como resultado un costo vs beneficio negativo para la empresa.

Reducción de costos

Se ahorra costos relacionados a la gestión operacional:

- **Menos desgaste de la impresora.
(con una vida útil de 2 años, pero normalmente son de 3 - 4 años)**
- **2 tinta de impresora HP79A. (\$47.900 precio mercado)**
- **Se ahorran 4 resmas mensuales. (\$3.290 precio mercado cada resma)**

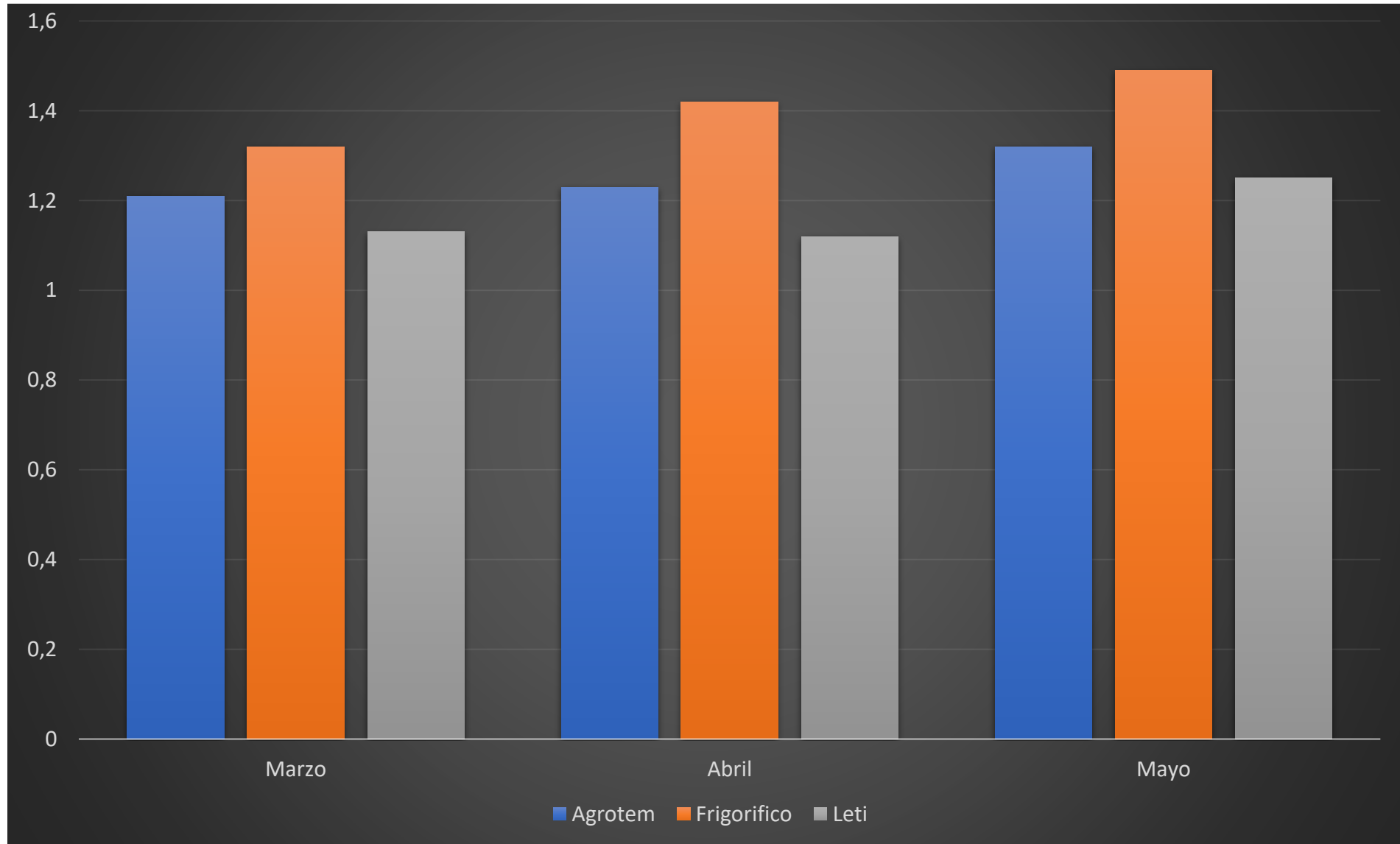
Dando una reducción de costos mensuales de \$108.960 pesos chilenos.

BENEFICIOS

Gestión Operacional	Al tener las tarifas actualizadas se ahorra gestión operacional por reducción de errores.
Tecnología	Modernización del sistema de tarifas de comunicación entre Departamentos.
Tiempo	Ahorra tiempo en la gestión del embarque por comunicación oportuna de las tarifas. (5 horas por operaciones atrasadas en la semana)

Propuesta de solución al problema de estudio

CLIENTE	DESTINO	AEROLINEA	TARIFA DE		CORTE			TARIFA CLIENTE		TARIFA AEREA	
			ALL'IN	FSC				SFC	AWC	PGC	ACT
MAR HAR	MIA	DELTA	NO	0,1	0,1	\$	\$	1,7	1.9	0.9	-
AUSTRAL	NYC	LAN	1,4	-	-	\$	NO	1.2	1.4	-	X



Plan de implementación del sistema

- Las personas que pueden ver estas tarifas serán designadas por el Director Ejecutivo y el Gerente General de la empresa.
- A el personal designado, se les creará un perfil de cuenta, el cual, solo él sabrá la clave de su usuario. Así, creándose a la vez un historial de quienes ingresaron al sistema estipulando quien ingreso, hora y día. Este historial solo lo manejará el Director Ejecutivo, Gerente General, Gerencia Comercial y Control.

OPERACIONES	CUSTOM SERVICES	VENTAS	DIRECTOR EJECUTIVO	GERENCIA GENERAL	GERENCIA COMERCIAL	CONTROL
5	4	3	1	1	1	1

Ventajas

Hace que las gerencias que necesiten esta información también les llegue de forma oportuna y actualizada.

Protección a las tarifas históricas de la empresa.

Control de quien está manipulando las tarifas.

Control de quien ingreso al sistema.

Mejora la comunicación entre Gerencias que necesiten cierta información.

Hace fácil la entrega de las tarifas.

Hace que los costos asociados ya sean estipulados en el sistema evitando errores.

Maximización de los tiempos en gestión para una embarcación más oportuna y sin demoras.

Desventajas

Se sigue mostrando las tarifas al personal.

Si no se hace un oficio donde estipule un compromiso sobre la confidencialidad de las tarifas con el personal autorizado, puede que sea más riesgoso.

Elementos y componentes del sistema

- Cliente: Nombre del cliente.
- Aerolínea: Nombre de la Aerolínea.
- Tarifa de corte: En esta casilla se desglosa en 5 casillas más, en las cuales estipulan si la embarcación viene con todos los costos asociados o no.
- En el caso que venga ALL'IN, significa que ya tiene los costos asociados y solo hay que estipular la tarifa de corte que sale en esa casilla.
- En el caso que no venga ALL'IN, significa que tiene ciertos costos asociados que Operaciones tiene que estipularlos.
- FSC: Costos agregados por bencina.
- SFC: (Security Fuel Charge) Seguro de accidentes.
- AWC: (Du Carrier) Derechos y cargos del transportista.
- PGC: Costo extra por envoltura.
- Tarifa Cliente: En esta casilla se desglosa en 2 casillas más. Una de ellas es ACT (tarifa actual) el cual significa que esa es la nueva tarifa. La otra es ANT (tarifa anterior), el cual significa que esa era la tarifa anterior, para así evitar errores.
- Tarifa Aerolínea: Tarifa de acuerdo entre la Aerolínea y la Embarcadora. Hay algunas Aerolíneas que exigen que se estipule la Tarifa de acuerdo.

Conclusión General

- En la industria del servicio logístico internacional, las tarifas son lo más importante que proteger y/o controlar, ya que están vinculadas a ciertos acuerdos comerciales cruciales para la empresa que es donde está su profit.
- Todas las Áreas tienen que estar en constante comunicación y dar siempre a la tecnología espacio para estas soluciones.
- No existe Departamento más importante que el otro.
- La tendencia actual es de digitalizar todo tipo de operación logística, para que así la empresa pueda ser mas competitiva frente a un clima cada vez mas profesionalizado.

Conclusión de la Metodología

- El valor que aporta este sistema que se ha creado a la empresa, es de inmensa Plusvalía para la Organización, ya que se adapta a las necesidades de la Empresa desde el inicio de la venta hasta el final de la gestión Operativa.
- Ayudo significativamente en corto plazo la problemática de las actualizaciones de las tarifas, evitando disgustos por el cliente por mal digitación del costo del servicio que se le ha entregado y por mayor control de las tarifas dentro de la Organización.
- La implementación del sistema también genera ventajas positivas a largo plazo por la reducción de costos anuales por evitar equivocaciones tarifarias reduciendo los costos con efecto domino por la mala interpretación de las tarifas actualizadas.

Conclusión de la Metodología

- El Objetivo N° 1 se cumplió, se redujo 150 errores al mes, significando un ahorro de 15 horas al mes en tiempo y \$81.720 pesos al mes. Dando como resultado en la “escala de eficiencia” de MUY EFICAZ, cambio a EFICIENTE, logrando el objetivo sin ningún problema y con tendencias claras a que haya menos errores por Área.

Conclusión de la Metodología

- Se ha logrado cumplir con creces el Objetivo Especifico N° 2, el cual era aumentar en un 33.2% la nota 5 de la encuesta realizada al personal de Operaciones, Control, CCSS y Comercial. Dándonos como resultado un incremento del 100% sobre el resultado anterior el cual era un 0%. Esto significa que los 13 encuestados dieron nota máxima al nuevo Sistema Tarifario.

Conclusión de la Metodología

- El Objetivo Específico N° 3 que es bajar un 10% los errores en Control aún no está completado en un 100%, ya que la fecha en el cual se determino para su evaluación aun no se cumple, pero hasta el día 17 de Agosto del 2018 lleva una tendencia a la baja en errores, dando como cumplido un 67% del Objetivo, y aun quedando 3 semanas para que termine su ultimátum.

Bibliografía

- Diapositivas Profesor Gustavo Moreno
- Incoterms > Actualización 2016.
- Aduana y comercio Internacional.
- Economía Internacional.
- <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2012/03/07/introduccion-general-a-la-metodologia-de-la-investigacion/>
- <https://blog.grupo-pya.com/guia-rapida-para-elaborar-un-plan-de-trabajo-exitoso>
- <http://normasapa.net/marco-metodologico-tesis/>
- <http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/ed258464-9294-48b7-ab97-8c00ce58abd0>
- <http://portas.com.ar/contenido/glosario.html>
- <http://www.sag.gob.cl/quienes-somos/que-es-y-que-hace-el-sag>
- <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/como-hacer-una-investigacion-de-mercado-cuantitativa-y-cualitativa-de-calidad>
- http://buenoscartuchos.com/blog/14_cuanto-tiempo-puede-durar-una-impresora.html
- <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=ZCKWPFd>



umayor.cl ☎ 600 328 1000

CALIDAD REACREDITADA EN CHILE Y ESTADOS UNIDOS