

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

“Implementación de mejoras en la empresa INLOG”

Autor: Juan Antonio Banderas Ramírez

**Tesis presentada para obtener el título de:
Licenciado en Comercio Internacional**

**Nombre del asesor:
Mónica Itxhel Camacho Vilchez**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





ESCUELA DE COMERCIO INTERNACIONAL

**“ IMPLEMENTACION DE MEJORAS EN LA
EMPRESA INLOG ”**

TESINA

**Que para obtener el título de:
LICENCIADO EN COMERCIO INTERNACIONAL**

Presenta:

JUAN ANTONIO BANDERAS RAMÍREZ

Asesor:

MÓNICA ITXHEL CAMACHO VILCHEZ

No. De acuerdo LCI 100843

CLAVE 16PSU0011T



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres por sus consejos, apoyos, comprensión y amor en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar y nunca darse por vencidos en mí, siempre apoyándome en cada paso que doy.

Se la dedico al resto de mi familia y amigos que a través de sus vivencias y conocimientos me ayudaron darme cuenta de las cosas importantes en la vida y enfocarme en lo quiero alcanzar.



ABSTRACT

Esta tesina fue realizada como complemento del diplomado “Actualización de Comercio Exterior”, su propósito es dar a conocer la importancia de las Freight Forwarders en la logística así como la implementación de la cultura lean y las mejoras realizadas en la empresa “Inlog” a partir de la toma del diplomado arriba mencionado y mi incorporación a la empresa.

Se realizó un análisis de la empresa, su historia, sus valores, los servicios que provee, los proveedores, los clientes y algunos procesos. Se determinaron diversas propuestas de cambio en algunas aéreas de la empresa y como se llevo a cabo la implementación de las mismas.

Se aborda el tema de los errores en la empresa, como a pesar de todos los recursos que tiene la empresa a su disposición, utiliza muy pocos y se conforma con un estado de equilibrio y poco crecimiento lo cual eventualmente repercute en el estado de la empresa.

Posteriormente Hablo de mi experiencia en la empresa y las mejoras que realicé en mi área, mis puntos de vista en algunos procesos y análisis basados en mi experiencia.

La adopción de la cultura lean en la empresa tuvo un gran impacto y motivó a todo el personal a llevar a cabo mejoras significativas en sus aéreas correspondientes. No importa lo pequeñas que parezcan las mejoras, a largo plazo representan un ahorro significativo de tiempo y recursos.

INDICE

1. La logística y su importancia para las empresas.....	1
1.1. Antecedentes Generales de Inlog.....	3
1.2 Misión y Visión.....	4
1.3 Valores.....	5
1.4 Código de honor.....	5
1.5 Sucursales y Ubicación.....	6
1.6 Organigrama de la empresa.....	8
2. Perfiles de la empresa.....	9
3. Catalogo de servicios	13
4. Clientes.....	21
4.1 Servicio al cliente.....	26
5. Proveedores.....	27
6. Procesos.....	32
7. Errores.....	42
8. Cultura Lean.....	43
9. Area de oportunidades.....	46
9.1 Análisis FODA.....	48
9.2 Propuestas de cambio.....	49
9.3 Mejoras.....	50



10. Imagen comercial.....	54
11. Matriz BCG.....	55
12. Conclusiones.....	59



INTRODUCCION

En la actualidad el término 3PLS (Third party logistic), como se les conoce comúnmente a las freight forwarders es cada vez más utilizado en el ámbito del comercio exterior gracias a la seguridad y prestigio que poco a poco se han ido ganando este tipo de empresas.

Un Freight Forwarder es un agente que le presta sus servicios expertos a los exportadores e importadores, gracias a su conocimiento sobre las reglas y regulaciones en esta materia, tanto del país de origen como de los países de destino, así como de los métodos de envío y los documentos relacionados con el comercio exterior. Además, pueden impulsar el intercambio comercial entre economías en etapas muy diferentes de desarrollo, ya que pueden evitar barreras artificiales que retrasan la entrega y aumentan el costo para el cliente final.

Las ventajas pueden ir desde el acceso a una amplia variedad de servicios y mayores opciones hasta economías en escala en la logística.

En los últimos 15 años el comercio exterior en México ha ido incrementando entre el 8 y el 12 % por año. La competitividad ha incrementado, lo que ha abierto el mercado para los agentes de carga y los ha convertido en verdaderos asesores y gestores de la cadena logística internacional.

Las ventajas de trabajar con un freight forwarder son muy amplias y gracias a que cuenta con los conocimientos, metodología y capacitación suficiente para enfrentar los problemas que surgen en la logística, son una excelente opción para las operaciones derivadas de la cadena de abastecimiento y las empresas se puedan enfocar en su core business.

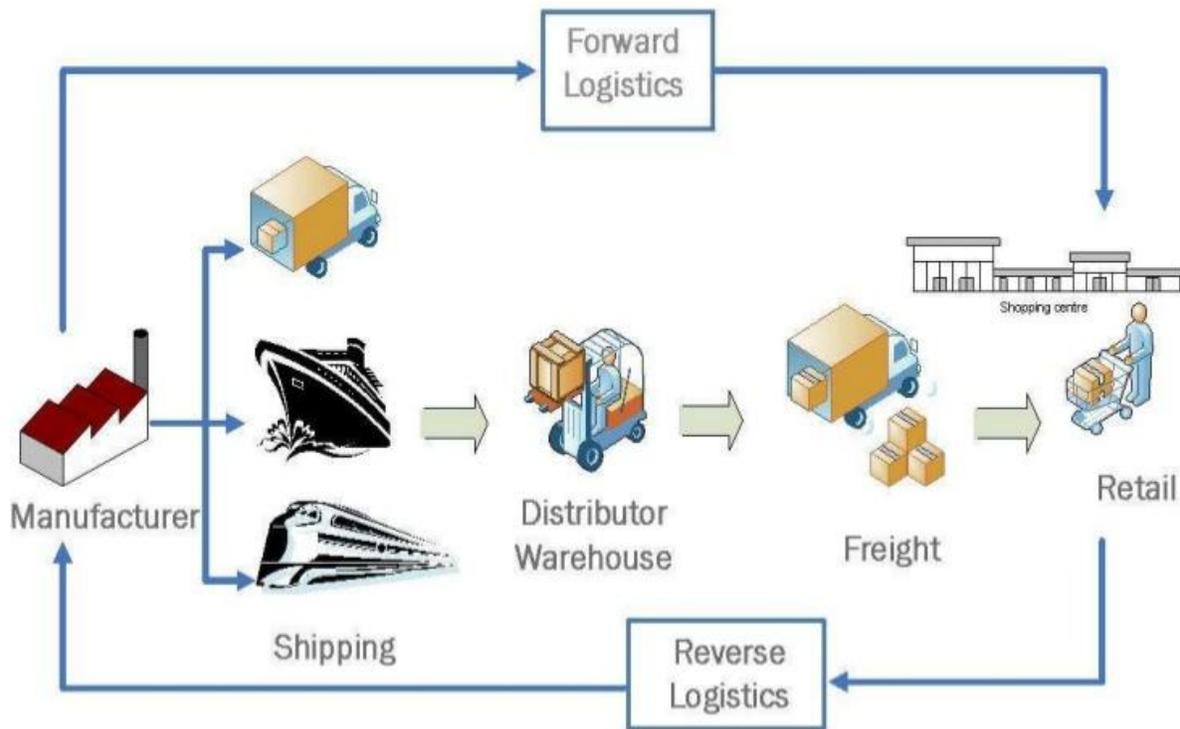
1.- Logística e importancia para las empresas

"Se entiende por logística al conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios para realizar una actividad principal en tiempo, forma y al menor costo en un marco de productividad y calidad." (Carlos, 2001)

Es decir, la logística es la encargada de la distribución eficiente de los productos de una determinada empresa con un menor costo y un excelente servicio al cliente.

La logística en teoría comprende los procesos de estrategia de planeación, abastecimiento, fabricación, movimiento o distribución y venta, desde los proveedores hasta los clientes que permita obtener una optimización sobre las variables que determinan una ventaja competitiva, ya sean costo, flexibilidad, calidad, servicio e innovación mediante la máxima integración de su estructura organizacional a través de la adopción de una estrategia entre proveedores, gestión interna y clientes que permita administrar la estructura como una sola idea de negocio que beneficie a todos los eslabones que participen en ella, y que a su vez requiere de total sincronización basándose en el uso de plataformas idóneas que permitan un elevado grado de comunicación en tiempo real.

En ningún campo la premisa de que el tiempo vale oro tiene tanto significado como en logística, dado de que un error de último minuto puede costar miles de dólares o incluso millones para las partes involucradas.



La importancia de la logística en las empresas radica en la determinación y coordinación en forma óptima del producto, cliente, lugar y tiempo correcto. Que el área de logística se haya convertido en un factor importante a la hora de tomar decisiones radica en que sus decisiones son fundamentales para la reducción de costos finales de la organización.

La función logística empresarial ha tomado fuerza debido a que los mercados se han vuelto más exigentes, las firmas tienen que competir con empresas de todo el mundo y deben atender de la mejor manera a todos y cada uno de sus clientes, además, la aparición de nuevas tecnologías de información han traído como consecuencia reducciones en el tiempo y costos de transacción, esto ha obligado a las empresas a tomar más en serio la gestión logística si es que quieren seguir siendo competitivas.

1.-1 Antecedentes Generales



Inlog Logistics solutions es una empresa fundada en 2002 en la ciudad de Laredo, Texas. Dedicada al desarrollo de soluciones logísticas, especializada en el transporte terrestre de la región TLCAN (MEXICO, EUA, CANADA). Ha ido expandiendo su cobertura en el transporte marítimo, ferroviario y aéreo desde México hacia el mundo y para México. Inlog está comprometido en brindar seguridad y control a sus clientes usando la tecnología y el trabajo en equipo.

Se cuentan con todas las certificaciones y las licencias para el manejo y transporte de todo tipo de mercancía a excepción de minerales y piezas de arte (ya que se prestan al contrabando de drogas y metales preciosos) por lo que se garantiza el manejo de la mercancía por profesionales.

Debido al éxito que tuvo la empresa y para alcanzar nuevos clientes, en el 2008 se fundó una sucursal en la ciudad de Morelia, Mich con el objetivo de cubrir un mayor numero de operaciones, sobre todo marítimas gracias a la cercanía del puerto de Lázaro cárdenas y operaciones aéreas.



Desde la fundación del sucursal Mexicana, la empresa creció en prestigio y el catalogo de clientes se incrementó llegando a manejar cuentas de empresas multinacionales como Samsung, Nissan, Messier Dowty, ABB, etc.

Actualmente los servicios que ofrece Inlog Logitstics Solutions están divididos en las 2 sucursales existentes. La sucursal Estadounidense se enfoca en el transporte terrestre nacional e internacional, contando con un patio y bodega para facilitar el transbordo de la mercancía antes de su cruce en la frontera o el almacenamiento del mismo si el cliente así lo requiere. Y la sucursal mexicana , que se enfoca en el trasporte marítimo y aéreo internacional así como en el transporte terrestre nacional.

1.2. – VISION Y MISION.

VISION

“Establecer relaciones a largo plazo con nuestros clientes, colaboradores y proveedores a través de compromisos y apoyo para alcanzar a lograr sus metas”

Inlog ofrece mucho más que solo el transporte de la mercancía, a través de las herramientas de integración de la información y nuestro sistema de control y notificaciones, siempre estará informado sobre el status en la cadena logística.

MISION

Crear soluciones logísticas de alto valor agregado, mediante el uso de la automatización de procesos de negocio, siempre con un enfoque ganar-ganar. Ser para nuestros clientes su solución total de transporte, mediante el enfoque



permanente de sus necesidades, y a través de nuestros socios transportistas y de nuestro personal altamente entrenado y comprometido en el proceso de solución de problemas.

1.3– VALORES

En Inlog logistics solutions hay 5 valores fundamentales:

- Creamos soluciones, no problemas
- Somos una familia
- Innovar o Morir
- Somos fanáticos de un servicio excelente
- Integridad y responsabilidad en todos nuestros actos

1.4–CODIGO DE HONOR

- Apoyar a Inlog logistics solutions respetando las siguientes prioridades :
 - La misión es primero
 - El equipo es segundo
 - La persona es tercero.
- Nunca abandones a un compañero que necesita ayuda, si se comete un error asegúrate que se resuelva de inmediato e informa a tu superior.
- Puntualidad es el compromiso con nuestro equipo
- No culpes, justifiques o niegues lo sucedido, busquemos ser mejores para crecer.
- Cuanto existan dudas, solicita ayuda.
- Se honesto en tus acciones, comunicación e información que realices.

- No utilices los recursos de la empresa para actividades personales y ayuda a mantener limpia y en buen estado los equipos e instalaciones.
- Proporciona a todas las personas con las que interactúes el trato con que quieres ser correspondido.
- Todos debemos asumir nuestras responsabilidades y cumplir con los acuerdos contraídos.
- Celebra todas tus victorias y compártelas con el equipo.

1.5.- SUCURSALES

Inlog cuenta con 2 oficinas, una ubicada en Laredo, Texas y la otra ubicada en la ciudad de Morelia, Michoacán. La oficina ubicada en Laredo, Texas además de ser la matriz está estratégicamente ubicada para que una de las vías del ferrocarril pase a un lado de la bodega y pueda descargar directamente puesto que dicha zona es una parada autorizada. Cuenta además con una bodega y un patio aledaño de buen tamaño donde los camiones pueden realizar el almacenaje de sus plataformas, cajas secas o tracto camiones, además de poder realizar maniobras de carga y descarga de la mercancía para los transbordos o almacenarla si el cliente así lo desea.

La oficina ubicada en Morelia, Michoacán no cuenta con una ubicación estratégica ya que no recibimos mercancía en nuestras oficinas. Sin embargo se encuentra una zona comercial de la ciudad para poder recibir a los clientes cómodamente.

Las 2 sucursales son:

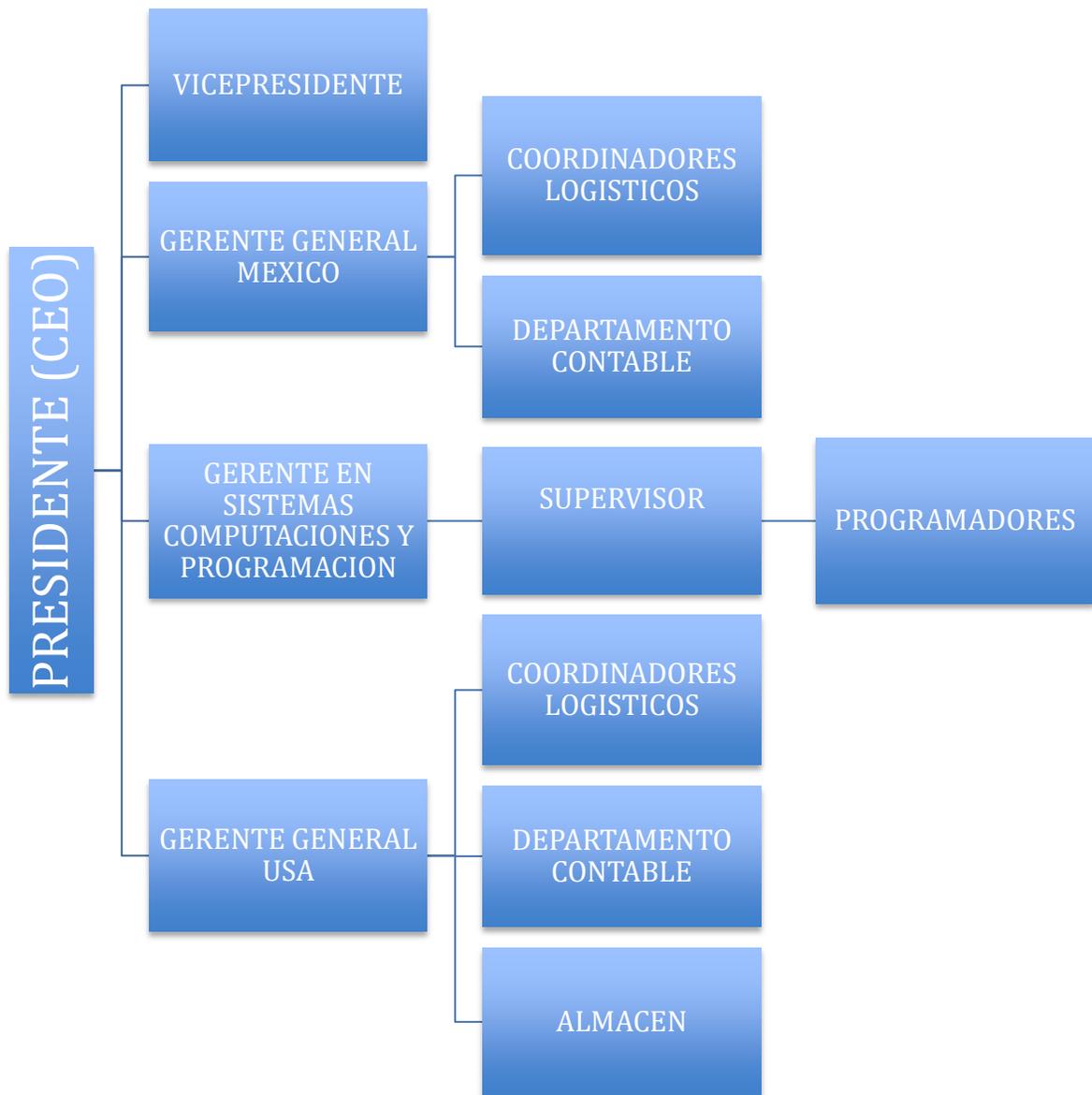
- 8200 San Gabriel, Laredo, Tx. Zp. 78045



- Paraguay 13 , colonia las americas. C.p 58270



1.6 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



2. PERFILES DEL PERSONAL

GERENTE GENERAL:

- * Sexo indistinto
- * Edad: mayor de 28 años
- * 3 a 5 años de experiencia en el área administrativa.
- * Licenciado en administración o carrera afines.
- * Actitudes:
 - Don de mando
 - Acostumbrado a trabajar en equipo
 - Pensamiento analítico
 - Creativo
 - Honesto
 - Comprometido
 - Responsable
 - Proactivo
- * Funciones:
 - I. planeamiento estratégico de actividades
 - II. Representación legal de la empresa
 - III. contratación de personal
 - IV. aprobación de presupuestos e inversiones
 - V. Resolución de problemas,
 - VI. Dirigir y coordinar el desarrollo de la actividades de la empresa, entre otras.

COORDINADOR LOGISTICO:

- * Sexo indistinto
- * 1 a 3 años de experiencia en el área de logística.
- * Licenciado en Comercio Internacional o carrera afines.
- * Actitudes:
 - Trabajo bajo presión
 - Trabajo en equipo
 - Inteligencia emocional
 - Honesto
 - Responsable
 - Comprometido
 - Actitud positiva y servicial

- * Funciones:
 - I. Cotizaciones
 - II. Previsión de los requerimientos del cliente y mantener una buena relación con el mismo
 - III. Gestionar de forma óptima el aprovisionamiento, la planificación y el control de las operaciones
 - IV. Analizar los procedimientos de distribución de las operaciones comerciales, búsqueda de nuevos proveedores,
 - V. Gestión del software de aprovisionamiento, transporte y control logístico,
 - VI. Atención y servicio al cliente.
 - VII. Actualización constante de los embarques.
 - VIII. Resolución de problemas.

CONTADOR PÚBLICO:

- * Sexo indistinto
- * 1 a 3 años de experiencia en el área contable
- * Licenciado en contaduría pública y finanzas.
- * Actitudes:
 - Responsable,
 - Positivo
 - Comprometido
 - Acostumbrado al trabajo bajo presión
 - Honesto
 - Puntual
 - Servicial
- * Funciones:
 - I. Llevar mensualmente los libros contables (reportes de compra y venta)
 - II. Llevar todos los movimientos o registros contables al Programa que es el software utilizado por la empresa
 - III. Realización de la relación de las Cuentas por Cobrar y por Pagar
 - IV. Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos
 - V. Facturación.
 - VI. Atención de crédito y cobranza.
 - VII. Seguimiento de cuentas por cobrar.
 - VIII. Declaración de impuestos
 - IX. Apertura de cuentas a nuevos clientes.

ENCARGADO DE ALMACEN

- * Sexo indistinto
- * 2 a 5 años de experiencia en almacenes y operación de montacargas.
- * Preparatoria terminada.
- * Actitudes:
 - Servicial
 - Responsable
 - Comprometido
 - Honesto
 - Positivo
 - Trabajo bajo presión.
 - Dinámico

- * Funciones:
 - I. Realización de Inventarios
 - II. Carga y descarga de unidades terrestres
 - III. Carga y descarga de vagones ferroviarios
 - IV. Recepción de papeles
 - V. Despacho de operadores.
 - VI. Amarres
 - VII. Revisión de unidades.
 - VIII. Control de calidad.
 - IX. Manejo de Montacargas
 - X. Manejo de grúa
 - XI. Revisión de permisos.

3.- CATALOGO DE SERVICIOS

Los servicios ofrecidos son muy variados y especializados dependiendo el tipo de cliente y producto. Los tipos de servicio ofrecidos son:

- Flete terrestre Nacional FCL/ LCL



- Flete terrestre internacional FCL/ LCL



- Cruces fronterizos



- Exportación Marítima FCL/ LCL



- Importación Marítima FCL/ LCL



- Exportación e Importación Aérea LCL



- Aseguranza de contenedores



- Aseguranza de mercancías.



- Transporte ferroviario



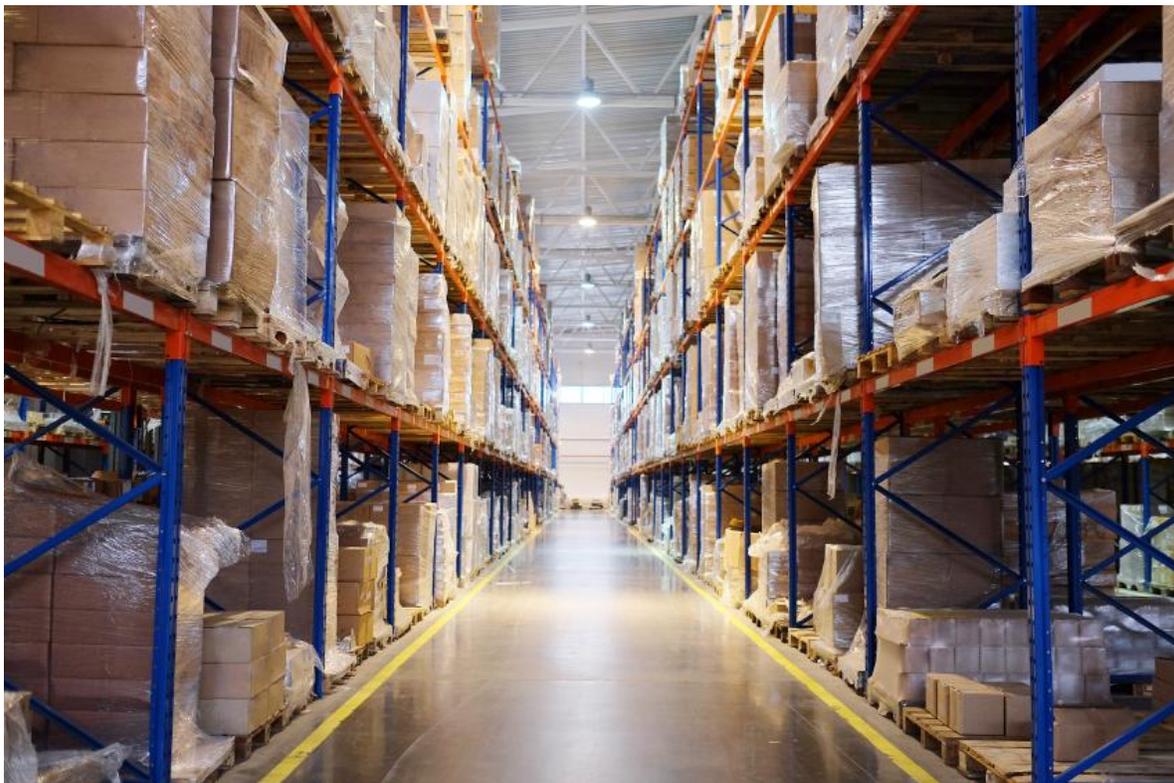
- Importación y exportación multimodal



- Despachos de mercancías.



- Almacenaje de Mercancías



- Transbordo de Mercancías



- Consultoría en Logística Internacional.



- Control de inventarios.



- Manejo y transporte de materiales peligrosos



- Transporte de mercancía sobredimensionada.



4. – Clientes

Actualmente Inlog cuentan con una cartera de clientes muy amplia gracias a la calidad del servicio. Los clientes van desde una persona física hasta empresas multinacionales.

El servicio que se ofrece siempre es el mejor posible sin importar el volumen que maneja el cliente o la antigüedad del mismo.

Algunos de los clientes que maneja Inlog son:

EMPRESA	GIRO / ACTIVIDADES	SERVICIOS LOGISTICOS PROVISTOS POR INLOG
Messier Dowty	Es una compañía dedicada al diseño, desarrollo, fabricación y	<ul style="list-style-type: none"> • Cruces fronterizos • Fletes terrestres nacionales

 <p>SAFRAN Messier-Bugatti-Dowty</p>	<p>atención al cliente de todo tipo de trenes de aterrizaje de aeronaves. Los proyectos de la compañía están divididos en dos unidades de negocio: Airbus & European Programs y Boeing & North American Programs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fletes terrestres internacionales
<p>Nissan Norteamérica (División Forkflits)</p> 	<p>Es una compañía especializada en la producción, distribución reparación y venta de refacciones de montacargas de todo tipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio ferroviario • Coordinación Logística entre sus proveedores • Fletes terrestres Nacionales e internacionales. • Almacenamiento de bienes. • Coordinación Logística • Coordinación aduanal.
<p>AAB</p> 	<p>ABB es el mayor proveedor de motores industriales y drives, de generadores para la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Logística entre sus proveedores para las entregas.

	<p>industria eólica, de redes eléctricas en todo el mundo. Realizan transformadores, propulsores, sistemas de gruas, robots industriales, variadores de velocidad, subestaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fletes terrestres nacionales e internacionales. • Cruces fronterizos • Carga y descarga de mercancía. • Almacenamiento de mercancía. • Transbordos de mercancías.
<p>Resinas Sintéticas</p> 	<p>Resinas Sintéticas es una empresa dedicada a la transformación de madera y derivados en adhesivos, resinas sintéticas, tintas y demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre nacional • Coordinación aduanal • Fletes marítimos en Consolidado. • Aseguranza de mercancía.
<p>Snecma</p> 	<p>Es un fabricante de motores de reacción para aeronaves civiles y militares, vehículos de lanzamiento y satélites. Snecma es una subsidiaria de grupo SAFRAN Y también ofrece a las líneas aéreas, y operadores de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre consolidado nacional e internacional. • Flete terrestre nacional e internacional • Cruces fronterizos. • Coordinación

	aeronaves militares una gama completa de servicios para sus motores de aviación.	Logística <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación aduanal.
Zeta espacial Industrial 	Es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de caramelos y golosinas.	<ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre nacional e internacional. • Cruce fronterizo • Aseguranza de mercancía. • Carga y descarga de Mercancia. • Almacenamiento de Mercancia.
AAK de Mexico 	Es una empresa dedicada a la producción, transformación y venta de Aceite vegetales, grasas, mantecas, materias prima y derivados vegetales para consumo humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre nacional e Internacional • Flete Marino de Explotación consolidado. • Flete marítimo de Exportación. • Flete marítimo de importación. • Aseguranza de contenedores • Limpieza de contenedores

		<ul style="list-style-type: none"> • Aseguranza de mercancías. • Coordinación Aduanal • Coordinación Logística.
<p>Gunderson Gimsa</p> 	<p>Es una alianza comercial entre el Grupo Industrial Monclova y The Greenbrier Companies. Se dedican a la producción de carros Tolva o Hopper Car, para la transportación de grano y cemento. Así como Carros Tanque. Hoy en día Gunderson Gimsa es la mas grande empresa a nivel mundial dedicada a la elaboración y distribución de carros tolva y Hopper Car, teniendo contratos multimillonarios con empresas ferroviarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cruces fronterizos. • Flete terrestre nacional e internacional • Almacenamiento de mercancía. • Coordinación Logística.
<p>Senoplast</p>	<p>Senoplast produce láminas y películas plásticas de alto grado para una gran</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre nacional e internacional. • Cruce fronterizo.

 <p>SENOPLAST a member of <i>klepsch group</i></p>	<p>diversidad de aplicaciones. Con láminas y películas plásticas a base de ABS, ABS/PC, PC, ASA, PMMA y PS de gran calidad, Senoplast ha logrado hoy gran éxito internacional y es una de las principales empresas mas importantes en su campo laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento de mercancías. • Flete terrestre consolidado nacional e internacional.
--	---	--

4.1.- SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente en Inlog Logistics Solutions se divide en los siguientes:

- Cotizaciones: Es el primer contacto con nuestros clientes y el mas importante ya que de este depende si trabajan con nosotros. Rapidez y buen precio son los puntos a tomar en consideración.
- Monitoreo y actualización: La constante actualización durante todo el proceso logístico es fundamental para nuestros clientes , esta actualización es personalizada y depende de las especificaciones de cada cliente (cada hora, 3 horas, diaria, etc)

- Resolución de problemas: La rapidez para analizar y solucionar los problemas además de la constante comunicación con nuestros clientes informándoles cualquier imprevisto que surja durante la cadena logística nos convierten en su opción número 1.
- Crédito y cobranza: Muchas veces a este apartado no se le da tanta importancia, pero en Inlog es fundamental. Fomentar relaciones duraderas y a largo plazo es primordial para nosotros, por eso nuestro departamento de crédito y cobranza se esmera en tratar de la mejor manera posible a nuestros clientes analizando la situación de cada uno independientemente de los años que tienen trabajando con nosotros o la línea de crédito que se maneja.

5.- PROVEEDORES

En todas las empresas los proveedores son el punto clave. Debido a que Inlog es un intermediario, no cuenta con unidades propias de transporte ni agentes aduanales por lo tanto nuestros proveedores de servicios son muy importantes para nosotros y sin ellos Inlog no podría proveer los servicios que ofrece hoy en día.

Dependiendo el tipo de producto así como el tipo de servicio que el cliente requiere es como se busca el proveedor, es decir, si un cliente quiere entregar Mercancía peligrosa debemos usar un transporte especializado en ese tipo de mercancía.

Los proveedores que utilizamos dependen del tipo de servicio que se requiere y siempre consideramos varios proveedores antes de ofrecer un servicio para tener

un back up en caso de algún imprevisto. Algunos de los proveedores que utilizamos son:

PROVEEDOR	SOBRE ELLOS / UNIDADES.	SERVICIOS REQUERIDOS POR INLOG.
<p>SUPER TRANSPORTE INTERNACIONAL (STI)</p> 	<p>Es una empresa especializada en el transporte de mercancías en la región del TLCAN. Cuentan con las siguientes unidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 300 cajas secas • 45 plataformas • 15 stepdecks • 18 lowboys • 25 semilowboys • 85 tractocamiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Cruce fronterizo • Flete terrestre Cajas secas de 53 ft. • Flete terrestre nacional e internacional en semi, lowboy y stepecks.
<p>Transportes Innovativos</p> 	<p>Es una empresa transportista que cuenta con las siguientes unidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 175 tractocamiones • 200 cajas secas 	<ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre en caja seca de 53 ft.

	<ul style="list-style-type: none"> • 25 rabones • 11 unidades de 3 ½ tons 	
<p>Tnl Express</p> 	<p>Es una empresa transportista que radica en Nuevo Laredo, Tamaulipas y cuenta con las siguientes unidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 200 cajas secas • 150 tractocamiones • 20 plataformas • 8 stepdecks • 5 semilowboys • 5 lowboys 	<ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre en caja seca de 53 ft • Flete terrestre nacional e internacional en lowboys,semi, plataformas. • Cruces fronterizos
<p>Fletes Modernos Sago</p> 	<p>Es una empresa transportista y cuenta con las siguientes unidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 500 cajas secas • 3 plataformas • 8 rabones • 15 unidades de 3 ½ • 10 tortons 	<ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre en caja seca de 53 ft • Flete terrestre nacional e internacional en lowboys,semi, plataformas. • Cruces fronterizos • Almacenamientos.

<p>Boeki Logistics</p> 	<p>Es una empresa logística que provee diversos servicios como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fletes terrestres LCL / FCL • Fletes aéreos • Recolecciones e ingresos a aduana. • Almacenajes • Transbordos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recolecciones e ingresos a aduanas. • Fletes terrestres LCL / FCL • Transbordos • Fletes Aereos.
<p>ECU WORLDWIDE</p> 	<p>Es una consolidadora con oficinas en mas de 80 paises, los servicios que ofrecen son :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolecciones e ingresos a aduanas y puertos. • Flete terrestre LCL. • Flete Maritimo LCL. • Flete Aereo LCL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pre carriage y on carriage. • Flete terrestre LCL. • Flete marítimo LCL. • Flete aéreo LCL.

	<ul style="list-style-type: none"> • Pre carriage y on carriage. • Servicios de consolidación y desconsolidación de mercancías. 	
--	---	--

Los servicios que ofrecemos en las empresas son muy variados por los que contamos con una amplia variedad de proveedores, algunos proveedores adicionales son:





6.- PROCESOS

PROCESO DE EXPORTACION MARÍTIMA

En el comercio marítimo internacional no importa el tipo de contenedor que se maneje es necesario seguir ciertos pasos para completar una Exportación marítima; Sin embargo, cada cliente tiene requerimientos especiales por el tipo de productos que maneja, el lugar donde se cargar o por su cadena de sumisitos y es necesario adecuarnos a los mismos.

El proceso para la Exportación es similar para todos, a continuación describo el proceso de uno de nuestros clientes frecuentes:

- I. El cliente manda un requerimiento de una cotización de un punto a otro, este puede incluir una parte terrestre (retiro de vacío / carga de producto/ entrega de lleno) y un marítima, o únicamente la porción marítima de puerto a puerto. Para esto se solicitan a los proveedores las tarifas y se comparten con el cliente.

Lazaro Cardenas / Buenaventura, Colombia
 OCF USD 550.00 20'DV / USD 500.00 40'DV / USD 650.00 40'HC
 DOC USD 55.00 / BL
 THC USD 85.00 20'DV / USD 85.00 40'DV / USD 85.00 40'HC
 ADDITIONAL CHARGES : SEAL FEE: USD 12.00 //SPD USD 10 per
 container// DROP OFF CALLI , BOGOTA, MEDELLIN USD 100/20 DV, USD
 200/40DV&HC
 Validity of rate requested: 30/09/16

13 days of demurrages
 T/T : 6 DAYS.
 VIA : DIRECTO

- II. Una vez aprobada la tarifa, el cliente nos solicita itinerarios donde se incluyen el tiempo de tránsito y posible organización de la exportación y está sujeto a movimientos por parte del cliente.

- III. El cliente selecciona y aprueba un itinerario y procede a compartir carta de instrucciones donde detalla el buque, el tipo de contenedor que requiere, el origen y destino y el agente aduanal encargo del despacho de la mercancía.

Retiro de Vacío	Carga en Planta	Cierre Documental	Cierre Físico	ETD Veracruz, Veracruz	ETA Puerto Príncipe, Haití.	Buque
19/10/16	20/10/16	24/10/16	27/10/16	30/10/16	19/11/16	EVRIDIKI G 091MGW

IV. Procedemos a solicitar a la naviera la reservacion en el buque o comunmente denominado booking, donde especificamos el producto, la fraccion arancelaria, el peso de la mercancia, el puerto de origen y el puerto de destino, el buque seleccionado, el dia de arribo del buque, la fecha de retiro del vacio, el tipo de contenedor que se requiere y el numero de contrato.

BOOKING	
PRODUCTO (HARMONIZED CODE).	AKOPREM 40 (GRASA VEGETAL) 2106.90.99
TIPO Y CANTIDAD DE CNTRS	1 X 20 DC
PESO DE LA MERCANCIA:	22,000 kgs Por Contenedor
PUERTO DE CARGA:	Lázaro Cardenas.
PUERTO DE DESCARGA	Buenaventura, Colombia.
E-MAIL PARA ENVIO DE BL	<u>ccl2@in-log.net, admin.mx@in-log.net, ccl5@in-log.net, ccl6@in-log.net</u>
BUQUE:	CAUQUENES 638E
ETA BUQUE A PTO. MEXICANO:	17- Octubre -2016
TERMINOS DE FLETE	PP(A EXCEPCION DEL THC Y WHA)
ASIGNACIÓN DE SELLOS	MSC
AGENTE ADUANAL (inc datos de ctc nombre, E-MAIL y tel)	Corporativo Enciso Guadalupe Colorado (229)9232600 Ext. 116 Guadalupe.colorado@corporativoenciso.com
OBSERVACIONES	Contenedor Tipo B en buenas condiciones: Sin abolladuras ni oxido y sobre todo sin olores

V. La naviera nos devuelve la reservación en el buque (booking) y procedemos a compartirlo con el Agente Aduanal y con el cliente y se le

solicita al agente aduanal que tramite las maniobras para el retiro del contenedor vacío en la terminal.

Booking 6MEXUC6222 by Karen Jimenez on 10.07.2016 12:55 EMail: karen.jimenez@hamburgsud.com	
Shipper	ING LOGISTICA Y PROYECTOS SA DE CV Contact BANDERAS, JUAN PERIFERICO PASEO DE LA REPUBLIC 214 Phone 4432324273 ZONA INDUSTRIAL CUAUTITLAN MORELIA MIC 58290 MX CCL6@IN-LOG.NET
Forwarder	lccl@in-log.net
Transport Plan	
Vessel/Voyage	MSFLO/082 S
Port of Loading	VERACRUZ MX
Port of Discharge	CARTAGENA CO
Vessel/Voyage	T.B.N.
Port of Loading	CARTAGENA CO
Port of Discharge	SAN JUAN PR
Place of Delivery	SAN JUAN PR
Vessel	MSC FLORENTINA
ETS	10.21.2016 06:00
ETA	10.31.2016 23:00
Port of Discharge	SAN JUAN PR
Place of Delivery	SAN JUAN PR
Commodity	
Commodity	AGRICULTURAL PRODUCTS:OILS
Harmoniz.Code	A13
Movement Type	FCL
Transport Mode	PORT TO PORT
Stuffing (L/D)	FCL/FCL
Equipment 1	in 1 '40' HIGH CUBE' container of 15000 KG P
Haulage	
Pickup Location	ICAVE INTERNACIONAL 10.12.2016 09:00 CONT ASOC DE VERACRU INDEPENDENCIA # 7 ESQUINA MONTECINO COL. CENTRO VERACRUZ

- VI. Una vez compartido el booking, procedemos a realizar y compartir la carta de instrucciones terrestres con la línea transportista, indicando la fecha y hora del retiro del vacío, la carga en la planta del cliente y las direcciones correspondientes.

CARTA DE INSTRUCCIONES FLETE TERRESTRE

Solicitamos a Cargo del Golfo, S.A. de C.V., realice el siguiente flete terrestre de acuerdo a las indicaciones dadas:

FECHA DE SOLICITUD	11/Octubre/16	REFERENCIA	CCL-160064
--------------------	---------------	------------	------------

FECHA DE SERVICIO	Retiro 12/ Octubre /2016 Carga 13/ Octubre /2016	HORARIO DE CARGA	5 PM (LIMPIEZA A LAS 2PM)
EQUIPO REQUERIDO	Portacontenedor (contenedor 1X40 HC)	HORARIO DE ENTREGA	pendiente

MERCANCÍA	NO. BULTOS	DIMENSIONES POR BULTO	PESO BRUTO POR CONT.
Aceite Vegetal	NA	NA	22,000 KGS

ORIGEN	
NOMBRE DE LA EMPRESA	AARHUSKARLSHAMN MEXICO SA DE CV
DIRECCIÓN	AV. HEROES DE NOCUPETARO NO. 1022 COL. INDUSTRIAL, MORELIA, MICHOACÁN, MÉXICO Código Postal: 58130
TELÉFONO	(443)-232-4273
CONTÁCTO	Juan Banderas

DESTINO / AGENCIA ADUANAL	
NOMBRE DE LA EMPRESA	Corporativo Enciso
DIRECCIÓN	5 de Mayo No. 967 Col. Centro, C.P. 91700, Veracruz, Ver., México
TELÉFONO	(229) 9232600 Ext. 116
CONTÁCTO	Guadalupe Colorado

- VII. Debido al tipo de productos que maneja este cliente (grado alimenticio) es necesario realizarle una limpieza/ acondicionamiento al contenedor antes de ingresarlo a planta para que cumpla con los estándares de calidad ya que en la terminal se nos entrega un tipo de contenedor tipo b en buenas condiciones. Por lo que se fija una hora y se les indica el lugar donde se realizara dicha limpieza. Al terminar la limpieza del contenedor se le coloca un sello para garantizar que no va a ser manipulado en el transcurso a la planta.
- VIII. Una vez concluida la limpieza, se ingresa a la planta y se carga. Al terminar la carga del mismo el cliente comparte la factura comercial con el valor de la mercancía y procedemos a realizar una solicitud de seguro de mercancía ya que esta Exportacion es CIF. una vez asegurado compartimos la póliza con el cliente.

OFICINA Del. Cuauhtemoc, México, D. F.: Av. Paseo de la Reforma # 250, Torre Niza - Piso 15 Col. Juárez.
Del. Cuauhtemoc, México, D. F.. C.P. 05120. Tel. (55) 52585800, Fax. (55) 52585899

OFICINA Guadalajara, Jalisco: Av. Circunvalación Agustín Yañez # 2583 - 3er. Piso Col. Arcos Vallarta.
Guadalajara, Jalisco. C.P. 44130. Tel. (33) 36162444, Fax. (33) 36165044

Fecha y hora de inicio de cobertura

06/octubre/2016 11:36 hrs

POLIZA ANUAL No. 13750

DECLARACION DE EMBARQUE 1501-23-192

CERTIFICADO DE SEGURO EXPEDIDO A FAVOR DE **OIS INTERNATIONAL SERVICES, S. A. DE C. V. Y/O INGENIERIA LOGISTICA Y PROYECTOS, S. A. DE C. V.**

AV. PARAGUAY # 13 Col. LAS AMERICAS. Morelia, Michoacán. C.P. 58270. Tel. (443) 2324273, Fax. (443) 2324747 R.F.C. ILP-070727-CW4

BENEFICIARIO FABRICA NACIONAL DE GRASAS S.A.S

TIPO DE DOCUMENTO: **FACTURA** NO. DE DOCUMENTO: **100193**

TIPO DE REFERENCIA: NO. DE REFERENCIA:

BIENES DECLARADOS: **AKOPREM 40 // BASE PARA QUESO(400 SACOS)(400 SACOS DE 25KG C/U TOTAL 10,000 KGS).**

OBSERVACION: SE CUBRE ROTURA O DAÑOS SOLO A CONSECUENCIA DE ACCIDENTE EN TRANSITO REGISTRADO, NO POR MOVIMIENTO NATURAL DE LA CARGA, EMPAQUE DEFICIENTE O FALTA DEL MISMO.

TRANSPORTADOS VIA MULTIMODAL DESDE: **Aguascalientes, Aguascalientes. México** HASTA: **Buenaventura, Distrito Capital. Colombia**

LIMITE MAXIMO DE RESPONSABILIDAD \$ **48,500.00 USD CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS DOLARES 00/100 USD**

SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE RIESGOS

IMPORTE (16% de I.V.A. incluido) \$ **393.82 USD TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES DOLARES 82/100 USD**

- IX. El cliente nos comparte el certificado de VGM o ticket de báscula dependiendo si el pesaje lo realizo la terminal o el mismo cliente y el cliente declara la VGM ante la naviera, si el pesaje lo hace la terminal la terminal lo comunica a la naviera directamente, si lo realiza el cliente lo declara via web.

**LÁZARO CÁRDENAS TERMINAL
PORTUARIA DE CONTENEDORES S.A. DE C.V.**



Verified Gross Mass [VGM]	WEIGHING CERTIFICATE			MXLCT - 00003441
Container	Size	Type	Customer	Vessel
MSCU3589164	20	DC	MSC	CAUQUENES
Voyage	Reference	Weight Date	Weight VGM	
638W	HLC2016061	07/10/2016 10:19:50	12470 KGM	

- X. Una vez despachada la unidad de la planta, si el contenedor se ingresa por Lázaro Cárdenas se tramita una pre alta para que al llegar a terminal pueda ser descargado el lleno. Si el contenedor va a ser ingresado por Manzanillo o Veracruz al llegar el contenedor se tiene que tramitar una cita de ingreso y se ingresa en la hora en que se asigne la cita. La cita la realiza el agente aduanal.

CONTENEDOR:	MSCU3589164	TRAFICO:	EXPORTACION	ISO:	2210 20DC	T. CARGA:	DC	LINEA:	MSC
PRE-ALTA:	06102016MSC3719918	COD. F/E:	LLENO	PESO NETO:	10	IMO1:		UN1:	
REFERENCIA:	HLC2016061 (CAUQUENES) 638E			SET POINT:		IMO2:		UN2:	
P. DESCARGA:	BUENAVENTURA, COLOMBIA			GRADOS:		IMO3:		UN3:	
P. DESTINO:	BUENAVENTURA, COLOMBIA			VENTILACION:		IMO4:		UN4:	
BOOKING:	190MC0020805			CO2:		O2:		SELLOS:	EU08529597
EXPORTADOR:	AAK MEXICO SA DE CV			DESCRIPCION:	AKOPREM (BASE PARA QUESO)		TERMINAL:	T2	
TRANSPORTISTA:	TRANSP. CHIRINO			LICENCIA:	MICH206476	PLACAS:	34AD4F	NO. ECO:	12
FACTURAR A:	AAK MEXICO SA DE CV			CREADO:	06/10/2016 17:46:06	VALIDO HASTA:	11- OCT-16	PATENTE:	3719
PESO VGM:	0					CERIFICADO VGM:			

- XI. Dias despues de ingresar el contenedor lleno la naviera nos comparte el borrador del BL para revisión que puede ser de 72 a 120 hábiles antes del arribo del buque a puerto, el tiempo en el cual la naviera comparte depende de cada una. El borrador del BL es compartido con el cliente para que determine si hay correcciones a realizar y nos indique la forma de liberación del BL(SEAWAY BILL, TELLEX, ORIGINAL ORIGEN, ETC)

Bill of Lading

Multimodal Transport
 or Port-to-Port Shipment



www.hamburgsud-line.com

Shipper AAK MEXICO, S.A. DE C.V. AV. HEROES DE NOCUPETARO No.1022 COL. INDUSTRIAL, C.P. 58130 MORELIA, MICHOACAN RFC: AME830224BI2 CTC : LOURDES HERNANDEZ PHONE: 524431750417		B/L No. (also to be used as payment ref.) SUDU26297A30QL0J		Booking No. 6MEXUC6037	
Consignee (*Not negotiable unless consigned to order*) WENDCO OF PUERTO RICO, INC AV. PONCE DE LEON 1155 PDA.17 ESQ. CALLE CONDADO, C.P. 00907 SANTURCE, PUERTO RICO M.R.N 0006208-0842 TAX ID: 660364839 CTC: CORAL CRUZ ARSUAGA PH: 7877922001 EXT 7406		Export References LLOYDS LIST: 9283198 RFC-SH: ILP070727CW4 INTBL: MXUC6037			
Notify Party (See a. 8) WENDCO OF PUERTO RICO, INC AV. PONCE DE LEON 1155 PDA.17 ESQ. CALLE CONDADO, C.P. 00907 SANTURCE, PUERTO RICO M.R.N 0006208-0842 TAX ID: 660364839 CTC: CORAL CRUZ ARSUAGA PH: 7877922001 EXT 7406		Forwarding Agent-References			
Place of Receipt*		Pre-carriage by*		not part of this B/L contract	
Port of Loading VERACRUZ MX		Ocean Vessel MONTE OLIVIA			
Port of Discharge SAN JUAN PR		Voyage 071 S		Originals to be released at MEXICO CITY, MEXICO	
Place of Delivery*		Mode Load Area		Mode Disch. Area	

Marks & Nos.	Cont./Seal Nos.	No. of Pkgs.	Description of Goods	Gross Weight	Measurement
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER					
1st Transshipment port : CARTAGENA COLOMBIA					
1 - 40' CONTAINER - SHIPPER'S LOAD, STOW, COUNT, WEIGHT AND SEAL					
HASU4750801		1600	JERRICANS	23400.000 KGS	10.500 CBM
Seal-Numbers		RECTANGULAR OF RICAFRIT FRYING OIL			
H3923525		(ACEITE VEGETAL COMESTIBLE)			
Tare: 3860 KG					
Size: 40' Type: HC					
Cnt. Ld.: FCLFCL					
		NCM: 15119099,			
				23400.000 KGS	10.500 CBM

01-15
 HS BL

Page: 1 of 1

DRAFT COPY

Tarif Item No. 15119099	Total No. of Pkgs.	Declared value (See clause 4.2.(b))	No. orig. B/L 3
RECEIVED for shipment as specified above in apparent good order and condition unless otherwise stated. The Goods to be delivered at above mentioned Port of Discharge or Place of Delivery, whichever applies, SUBJECT TO Terms and Conditions contained on reverse side hereof, to which Merchant agrees by accepting this Bill of Lading. IN WITNESS WHEREOF the number of original Bills of Lading stated on this side next to this clause have been signed, one of which being accomplished, the others to stand void, unless compulsorily applicable law provides otherwise. *Applicable only when used for MULTIMODAL TRANSPORTATION.		Place and date of issue VERACRUZ MX 10/14/16	Signed by Hamburg Süd Mexico, S.A. de C.V. as agent for Hamburg Südamerikanische Dampfschiffahrts-Gesellschaft KG as CARRIER



XII. Una vez aprobado el BL y la intruccion de liberacion hay sido determinada por el cliente se informa a la naviera. El dia del zarpe es emitido el BL final de la manera en la que el cliente haya decidido y es entregado al mismo.

**SEA-WAYBILL
 NOT NEGOTIABLE**



Shipper AAK MEXICO, S.A. DE C.V. AV.HEROES DE NOCUPETARO No.1022 COL.INDUSTRIAL, C.P.58130 MORELIA, MICHOACAN RFC: AME830224BI2 CTC : LOURDES HERNANDEZ PHONE: 524431750417		B/L No. (also to be used as payment ref.) SUDU26297A30QL0J		Booking No. 6MEXUC6037	
Consignee WENDCO OF PUERTO RICO, INC AV.PONCE DE LEON 1155 PDA.17 ESQ.CALLE CONDADO, C.P.00907 SANTURCE, PUERTO RICO M.R.N 0006208-0842 TAX ID: 660364839 CTC: CORAL CRUZ ARSUAGA PH: 7877922001 EXT 7406		Export References <p style="text-align: center; font-size: 24px; color: orange;">Shipper information -</p> LLOYDS LIST:9283198 SC:AMXQ6022966 RFC-SH: ILP070727CW4 INTBL: MXUC6037			
Notify Party (see cl. 8) WENDCO OF PUERTO RICO, INC AV.PONCE DE LEON 1155 PDA.17 ESQ.CALLE CONDADO, C.P.00907 SANTURCE, PUERTO RICO M.R.N 0006208-0842 TAX ID: 660364839 CTC: CORAL CRUZ ARSUAGA PH: 7877922001 EXT 7406		Forwarding Agent-References <p style="text-align: center; font-size: 24px; color: orange;">not part of this</p>			
Place of Receipt*		Pre-carriage by*		Point and country of origin	
Port of Loading VERACRUZ MX		Ocean Vessel MONTE OLIVIA		Voyage 071 S	
Port of Discharge SAN JUAN PR		Place of Delivery*		Domestic Routing Instructions / Also Notify / Agent at Port of Discharge <p style="text-align: center; font-size: 24px; color: orange;">contract</p>	
Document to be released at MEXICO CITY, MEXICO		Freight payable at		Mode Load Area	
Mode Disch. Area		Mode Load Area		Mode Disch. Area	

Marks & Nos.	Cont./Seal Nos.	No. of Pkgs.	Description of Goods	PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER	Gross Weight	Measurement
1st Transshipment port : CARTAGENA COLOMBIA						
1 - 40' CONTAINER - SHIPPER'S LOAD, STOW, COUNT, WEIGHT AND SEAL						
HASU4750801		1600	JERRICANS		23400.000 RGS	10.500 CBM
Seal-Numbers			RECTANGULAR OF RICAFRIT FRYING OIL			
H3923525			(ACEITE VEGETAL COMESTIBLE)			
Tare: 3860 KG						
Size: 40' Type: HC						
Cnt.Ld.: FCLFCL						
			NCM: 15119099,			
					23400.000 RGS	10.500 CBM

From 324-072 01/15 Page: 1 of 1 **SEA-WAYBILL not negotiable** SURRENDER OF A SEA-WAYBILL NOT REQUIRED FOR DELIVERY HEREUNDER

Tarif (Inc. No.) 15119099	Total No. of Pkgs.	Declared value (see cl. 4.2.(b))	SHIPPED ON BOARD: 10/14/16
<small>THE CARRIER IS ENTITLED TO DELIVER THE CARGO TO THE NAMED CONSIGNEE WITHOUT SURRENDER OF THE SEA-WAYBILL.</small> <small>THE SHIPPER EXPRESSLY CONFIRMS THAT HE KNOWS AND AGREES TO THE TERMS AND CONDITIONS OF CARRIER'S SEA-WAYBILL AND HE UNDERTAKES TO INFORM ALL PERSONS AND PARTIES AS DEFINED AS "MERCHANT" IN WRITING (CL. 1).</small> <small>*Applicable only when used for MULTIMODAL TRANSPORTATION.</small>			Place and date of issue MEXICO CITY, MEXICO 10/14/16
			Signed by Hamburg Süd Mexico, S.A. de C.V. as agent for Hamburg Südamerikanische Dampfschiffahrts-Gesellschaft KG as CARRIER

7.- ERRORES

En Inlog nos esforzamos por mejorar cada día y siguiendo el principio de la cultura lean, tratamos de innovar y reducir tiempo día a día. Sin embargo en el último año no se ha notado un incremento de los clientes de la empresa ni de las operaciones, esto es debido a la falta de publicidad y la disminución de la importancia al área de ventas.

Un error común en Inlog es la falta en la capacitación en atención a servicio al cliente, es decir, no se capacita al personal a responder adecuadamente sino que se aprende con la experiencia.

Algunos ejemplos son:

- La forma en la que se responde el teléfono
- Como lidiar con situaciones complicadas
- Que información se puede o no compartir.
- El tono de voz
- Inteligencia emocional

Otro aspecto al que no se le ha prestado mucha atención es la página web, a pesar de contar con una, rara vez somos contactados a través de la misma y representa solamente información de la empresa puesto que no ha atraído nuevos clientes ni le ofrece ningún valor agregado al servicio que ofrecemos ni a los clientes.

8- CULTURA LEAN



El sistema Lean tiene su origen en el método de producción desarrollado por Taiichi Ohno en los años 50 durante su trayectoria profesional en Toyota. La cultura lean busca la mejora continua, optimizando todos los procesos y eliminando las operaciones que no aportan valor a la producción final.

Mediante la aplicación del Lean se consigue optimizar los procesos en los tres aspectos Clave: calidad, coste y tiempo. Y, lo más importante de todo, se consigue

la implicación y responsabilidad de todas las personas para que sean capaces de hacer funcionar y mejorar día a día los procesos, consiguiendo que la mejora de la productividad sea una responsabilidad de todos.

“La filosofía Lean no es una metodología tradicional de reducción de costes mediante reducción de servicios o recortes de personal. Los principios fundamentales de esta filosofía son el respeto a las personas que impide el despido como resultado de la aplicación de “Lean”, y la satisfacción del cliente que impide una reducción de servicios. Además de la eliminación de las actividades que no ofrecen valor (despilfarro o “Muda”).” (BERENGUER, 2015)

Lean es una metodología para eliminar desperdicios (operaciones que no aportan valor) y muchas veces nos encontramos muchos más desperdicios en las oficinas y en toda la gestión de la documentación que en los propios talleres o fábricas.

“Los 5 pilares fundamentales de LEAN son:

- Definir el valor desde el punto de vista del cliente: La mayoría de los clientes quieren comprar una solución, no un producto o servicio.
- Identificar la cadena de valor: Solo actividades con valor añadido. Eliminar desperdicios encontrando los pasos que no añaden valor.
- Crear flujo: Hacer que todo el proceso fluya suave y directamente de un paso que añada valor a otro, desde la materia prima hasta el consumidor final. Reducción del lead-time, idealmente sin interrupciones.
- Perseguir la perfección: Mejora continua. Una vez que una empresa consigue los primeros cuatro pasos, el mismo proceso evidencia que añadir eficiencia siempre es posible.” (Rodríguez, 2016)

En la cultura lean, Las actividades aportaran valor cuando:

- El cliente está dispuesto a pagar por ella
- La actividad transforma un producto o servicio
- Se debe realizar correctamente a la primera.

“Existen un conjunto de herramientas que permiten la aplicación de la cultura Lean, entre las que podemos destacar:

- Mapa de flujo de valor (“Value Stream Map”)
- “Kanban”
- Trabajo estandarizado
- Gestión visual
- Auto-calidad (“Jidoka”)
- Sistemas de prueba-errores (“Poka-Yoke”)
- Cambio rápido de tareas (SMED)
- Nivelación de la demanda (“Heijunka”)
- Gestión de la capacidad
- “Spaguetti Diagram”
- “Service Transction Box”
- Gestión de colas
- Formato estandarizado de resolución de problemas A3 “ (BERENGUER, 2015)

La implementación de la cultura Lean en Inlog tiene 8 meses y desde entonces se han realizado mejoras significativas en los procesos de la empresa, que han ayudado a mejorar el tiempo de las operaciones y reducido los costos significativamente.

9. AREA DE OPORTUNIDAD

Analizando el área de oportunidad que tiene Inlog Logistics Solution , encontramos que es muy extensa debido a la apertura comercial que esta teniendo México en los últimos años y lo que viene en los próximos.

Gracias a que las actividades logísticas que se realizan en la empresa pueden ser realizadas desde cualquier ubicación, no es necesario establecer físicamente la empresa en algún lugar comercialmente estratégico, presentando un ahorro y no afecta la calidad del servicio.

Inlog subcontrata transportistas certificados, agencias aduanales, patios certificados y demás elementos en toda la región TLCAN para ofrecer un servicio logístico integral y un mejor servicio, gracias a esto se pueden realizar operaciones en una misma oficina de diversos clientes en diferentes ubicaciones especializando el servicio y la atención al cliente.

Los freight forwarders como Inlog logistics Solutions facilitan la logística de las personas y empresas permitiéndoles enfocar su tiempo en otras actividades.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), constituyen la columna vertebral de la economía nacional por los acuerdos comerciales que ha tenido México en los últimos años y por su alto impacto en la generación de empleos y en la producción nacional.

Por la importancia de las PYMES, es importante instrumentar acciones para mejorar el entorno económico y apoyar directamente a las empresas, con el propósito de crear las condiciones que contribuyan a su establecimiento,



crecimiento y consolidación.

“Por otro lado, los apoyos a la exportación que proporciona la Secretaría de Economía, y que se integran en el programa de oferta exportable PyME, el cual su principal objetivo es impulsar y facilitar la incorporación y comercialización de las micros, pequeñas y medianas empresas PYMES a la actividad exportadora desde un enfoque a corto y mediano plazo de internalización de las empresas mexicanas.” (PROMEXICO, 2016)

Más del 70% de los empleos en México son generados por PYMES, son pilares centrales en la economía Mexicana

Para Inlog, Nuestra principal área de oportunidad son las PYMES, negocios medianos y pequeños que buscan incrementar sus ventas localmente, a otros estados o buscan incursionar en mercados internacionales. No importa el mercado que quieran abarcar INLOG les puede proveer los servicios necesarios para facilitar su incursión y permitirles enfocar su tiempo en otras áreas de la cadena de suministro, además de que los servicios son especializados no buscamos un volumen alto mensual por cliente sino un volumen constante y seguro por cada cliente.

Gracias a los diferentes servicios que provee Inlog podemos abarcar diferentes áreas en la cadena de suministros impulsando el desarrollo de las pymes con una mínima inversión monetaria y de tiempo, pudiendo dedicarse estos a actividades prioritarias.

9.1.- ANALISIS FODA

FORTALEZAS

- Servicio Excelente
- Información continua
- Servicio especializado
- 10 + años de experiencia
- Control y visibilidad de todos tus embarques mediante el CCL.

OPORTUNIDADES

- Crecimiento del Comercio Marítimo
- Catalogo en crecimiento de trasportistas
- Pymes

DEBILIDADES

- Falta de promoción de la empresa.
- No hay capacitación continua.
- No existen incentivos laborales.

AMENAZAS

- Mucha competencia.
- Inseguridad
- Competencia desleal
- Robo de clientes

9.2. - PROPUESTAS DE CAMBIO.

Para Enero del 2017 se tiene planeado lanzar una fuerte campaña publicitaria de rebranding y posicionamiento de la marca y empresa en México y Norteamérica con el fin de atraer nuevos clientes, incrementar las operaciones y utilidades de la empresa.

Con el lanzamiento de la campaña publicitaria, se piensa rediseñar el sitio web para ofrecer una plataforma sencilla y amigable con los usuarios, donde puedan encontrar la información que necesitan rápidamente.

Además de la plataforma web, se va rediseñar la aplicación móvil con accesos personalizados permitiendo a los usuarios ver solamente la información que necesitan en todo momento en cualquier lugar.

Todo el personal va a ser capacitado en atención a servicio a cliente y tendrán que pasar por un filtro con pruebas reales para determinar que la atención brindada sea la mejor posible.

Se analizarán los procesos que se llevan a cabo en las operaciones para eliminar aquellos que no generen utilidad para el cliente y no sean necesarios.

Se va a implementar una plataforma logística creada por una de las empresas aliadas para optimizar el tiempo y la efectividad. La plataforma consiste en la implementación de toda la logística desde los puntos contratados por cada cliente, es decir, si un cliente nos contrata desde el momento en que su mercancía sale de la cadena de producciones hasta que es entregada al distribuidor final o en su caso el cliente final, todas las partes involucradas en el proceso (agente aduanal,



distribuidor, cliente, transportista, etc) tendrán acceso a la plataforma desde donde podrán subir los documentos necesarios (factura comercial, pedimento, carta de instrucciones, prueba de entrega, bl's, etc) para que se lleve a cabo la operación en tiempo real y dispondrán de los mismos justo en cuanto sean compartidos en la plataforma.

Este sistema ha sido usado por Soriana desde hacer mas de 5 años para toda su cadena logística en todas las sucursales incluyendo todos sus proveedores internacionales.

9.3.- MEJORAS

Gracias a que el diplomado lo tomé a la par que laboraba en Inlog, todo lo aprendido en el mismo me ayudo para reforzar mis conocimientos en comercio exterior y verlos aplicados en las actividades que realizo día a día.

Los módulos de la logística internacional y competitividad e inteligencia comercial son los que en mi opinión fueron fundamentales debido a las actividades que realizo, el tipo de información que necesito y el giro de la empresa en que laboro.

Desde mi incorporación a la INLOG en septiembre de 2015 se han realizado mejoras significativas es diversas áreas de la empresa y siguiendo los principios de la cultura lean buscamos reducir desperdicios y mejorar el tiempo de cada proceso día a día.

Las diversas mejores que se han realizado son:

- En la contabilidad, los ajustes se realizaron en el sistema contable que se maneja. Toda la contabilidad se mudó al sistema "quickbooks" donde podemos unificar la contabilidad Estadounidense y la Mexicana para crear reportes generales e integrales de la empresa simplificando el proceso y reduciendo el tiempo. Se crean reportes mensuales automáticos con graficas y demás donde se muestran las operaciones de la empresa y el crecimiento de la misma.
- En el proceso de exportación Marítima, se analizaron el total de TEUS que se mueven por ruta al año, se determinó el volumen mensual promedio de TEUS y se solicitaron tarifas preferenciales para las rutas con mayor volumen que no solo incluyen reducción en el OCF sino algunos otros beneficios como días libres de demoras y almacenajes, drop offs sin costo, etc. Con el fin de ofrecer a nuestros clientes las mejores tarifas con los mejores beneficios.
- El ahorro de materiales y la conservación del medio ambiente es muy importante para inlog por lo que únicamente utilizamos proveedores certificados y socialmente responsables. En 2 clientes frecuentes que personalmente administro sus cuentas, he reducido el uso de papel para los expedientes a 0, es decir de 20 a 30 hojas que se usaban por operación y por 7 a 10 operaciones por semana, se utilizaban de 140 a 300 hojas por semana en expedientes que únicamente servían como desperdicio puesto que esas operaciones a pesar de que se realizan en la sucursal mexicana se factura en la sucursal estadounidense y no servirían en caso de una auditoria.

- Analizamos una operación intermodal de importación y determinamos procesos innecesarios y demoras en los papeleos que afectaban el trámite de aviso de importación y directamente el tiempo en el que se entregaba la mercancía, al realizar los ajustes necesarios se redujo el tiempo de entrega al consignatario de 2 a 4 días.
- Se unificaron todos los reportes y listados de la empresa en archivos de acceso común para que cualquier persona pudiera tener acceso a los mismos desde cualquier lugar y modificarlos a las necesidades requeridas. De igual manera todas las carpetas de los clientes están compartidas directamente con todo el personal de operaciones de la empresa y se actualizan instantáneamente al subir un archivo, con esto agilizamos procesos de búsqueda rutas y de líneas transportista, despachos de operadores, facturación, entre otros.
- Se creó un Delta team, que está compuesto de 3 operadores logísticos con el propósito de que cada operador logístico conozca las operaciones de los otros miembros del grupo y aprenda a manejarlas a la perfección. Cada semana se realiza switch de operadores y las operaciones que está realizando cada uno pasan a ser de otro operador, teniendo el apoyo del experto por si se necesita. Esta creación del delta team garantiza que se le dará el correcto seguimiento a todas las operaciones por igual y en ausencia de un operador los demás podrán cubrir sus operaciones sin problemas.
- Se analizaron detalladamente los procesos en las exportaciones para eliminar todos aquellos procesos que no sean necesarios o que no agreguen un valor al cliente.

- Analizando el reporte de seguros de contenedores anual. Se llegó a la conclusión que del total de contenedores asegurados por año la probabilidad de un accidente era casi nula por lo que se tomó la decisión de no asegurarlos más. Las solicitudes de booking se compartían a un agente de la naviera, el cual analizaba y solicitaba en el sistema y posteriormente nos devolvía la reservación (booking), este proceso era tardado ya que podía tomar hasta 24 horas, Ahora las solicitudes se realizan vía Intra (plataforma universal) o en la página web de la Naviera directamente, lo cual reduce significativamente el tiempo en el que se obtiene el booking.
- Para obtener las tarifas, se solicitaban a un agente de ventas de la naviera, esta analizaba el requerimiento y compartía posteriormente las tarifas, de igual manera este proceso podía llegar a tomar hasta 24 hrs. Se empezaron a utilizar los cotizadores de rutas automáticos de las navieras para rutas comerciales por lo que se redujo el tiempo para obtener las tarifas. Se siguen solicitando cotizaciones a los agentes de venta cuando no son rutas comerciales, se requiere equipo especial, son operaciones LCL.
- A pesar de todos los proveedores que utilizamos para los diversos servicios, en la empresa no se contaba con un directorio de proveedores, por lo que nos dimos a la tarea de realizar uno incluyendo en el mismo el nombre de la empresa, giro de la empresa, contacto principal y secundarios, correos electrónicos, ubicación de la empresa, actividades que realiza la empresa, línea de crédito que se tiene con los mismos, entre otras cosas.



10.- IMAGEN COMERCIAL

Para poder hablar sobre la imagen comercial, primero tenemos que hablar del nombre de la empresa, el logo y su publicidad.

El logo de Inlog es muy simple y se conforma por las abreviaciones de las palabras “INGENIERIA LOGISTICA” .



“El color azul se asocia con la estabilidad, confianza, tranquilidad, entre otros. El color rojo se asocia con energía, determinación, amor, pasión y es un color que llama mucho la atención. “ (WEBUSABLE, 2014)

Todos estos elementos son los que Inlog Representa. El eslogan de Inlog es visibilidad y control en logística

Desde su creación, el logo de Inlog ha sufrido pocas variaciones y la imagen comercial que tiene la empresa es de una empresa comprometida, confiable y con pasión por lo que hace.

11.- MATRIZ BCG.

La matriz BCG se puede nombrar de diferentes maneras: matriz de crecimiento, matriz de participación, matriz de inversión, etc.

Este modelo tiene como objetivo ayudar a las empresas a posicionar sus productos o unidades de negocio en el mercado.

La idea es ayudar a tomar las mejores decisiones a nivel de enfoque de negocios y, sobre todo, de inversiones.

Gracias a esta herramienta, la empresa elige si es mejor invertir o retirarse del mercado.

Está compuesta de dos ejes:

- Un eje vertical que corresponde al ritmo de crecimiento del mercado;
- Un eje horizontal que ilustra la cuota de participación en el mercado.

Este concepto nos permite colocar nuestros productos o unidades de negocio según cuatro zonas posibles:

- Negocios “Estrellas”
- Negocios “Vacas lecheras”
- Negocios “interrogantes”
- Negocios “perros”

Las unidades de negocio se definen de la siguiente manera:

Negocios “Estrellas”

- Tasa de crecimiento de mercado: “+”
- Participación: “+”

“Un producto estrella genera buena rentabilidad, no obstante, requiere mucha inversión. En efecto, se vende un gran volumen de productos y eso favorece al buen posicionamiento de la empresa en el mercado.” (EL PERIODICO MARKETING, 2013)

Negocios “vacas lecheras”:

- Tasa de crecimiento de mercado: “-“
- Participación: “+”

Estos negocios son indispensables para la supervivencia de las empresas ya que requieren poca inversión y generan ingresos. Es poco rentable pero mantiene el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Aunque el volumen de ventas no es muy elevado, se trata de un coste de inversión bajo para la empresa. No se necesita invertir más en el producto porque ya se ha hecho su sitio en el mercado.

Negocios “Interrogantes”:

- Tasa de crecimiento de mercado: “+”

- Participación: “-“

En este caso, se trata de un producto innovador en un mercado surgiendo. Se requiere inversión constante sin saber si generará la rentabilidad esperada. El futuro es totalmente incierto. Sin embargo, con el tiempo un producto “interrogante” se puede convertir en un negocio “estrella”.

Negocios “Perros”:

- Tasa de crecimiento de mercado: “-“
- Participación: “-“

En general el producto se encuentra en la última fase de su ciclo de vida. No se considera como producto de calidad y el volumen de ventas es muy escaso. Estos negocios en la mayoría de los casos no son rentables para la empresa. De hecho, es el momento de plantearse si merece la pena mantener el producto en este mercado estancado (o en decrecimiento).

Abandonar el mercado puede permitir utilizar los recursos para otro negocio más rentable para la empresa. No obstante, su presencia evita a veces un monopolio por la competencia.

Para concluir, este modelo, muy relacionado con el ciclo de vida del producto, permite a la empresa posicionar sus productos en el mercado e invertir de manera acertada en los negocios adecuados a su objetivo de rentabilidad a largo plazo.

En Inlog este tipo de análisis no se ha llevado a cabo y considero fundamental conocer cuáles de todos los servicios ofrecidos pertenecen a cada uno de los cuadrantes, no considerar un análisis de esta índole puede perjudicar bastante a

la empresa debido a que se pueden estar ofreciendo servicios no rentables y brinda una perspectiva general de los servicios prestados por la empresa.

Analizando todos los servicios que ofrece la empresa, En mi opinión la matriz BCG de la empresa se puede representar de la siguiente manera:

ESTRELLA	INTERROGANTE
<p>+ Crecimiento / + Participación</p> <p>Este tipo de servicio es altamente demandados y su costo para la empresa es alto. Este tipo de servicio es de alta rentabilidad, los servicios son :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flete terrestre Nacional /internacional FCL • Exportación/ Importación Marítima FCL • Importación y exportación multimodal 	<p>(-)Participación/ (?) Crecimiento</p> <p>En este apartado los servicios que considero interrogantes son :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo y transporte de materiales peligrosos • Transporte de mercancía sobredimensionada. • Consultoría en Logística Internacional.
VACA LECHERA	PERRO
<p>(-/+)Participación (-/+)Crecimiento</p> <p>Se trata de un producto que no es altamente demandado, sin embargo es utilizado y su costo es bajo, los servicios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cruces fronterizos • Flete terrestre LCL • Exportación/ Importación Marítima LCL • Exportación/ Importación Aérea LCL • Almacenaje de Mercancías 	<p>(-) Participación/ (-) Crecimiento</p> <p>Los servicios que son poco demandados y generan pocas ganancias son :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despachos aduanales • Aseguranza de contenedores • Aseguranza de mercancías. • Transbordo de Mercancías

12.- CONCLUSIONES

Las freight forwarders contribuyen a la competitividad de las empresas ya que ofrecen un mayor número de servicios que los ofrecidos por los transportistas, pues coordinan aspectos que quedan fuera de la competencia directa de ellos. Además de tener mayores opciones que si se contrata directamente con los transportistas.

Los precios que se pueden ofrecer a pequeñas y medianas empresas son precios de mayoreo gracias al volumen que se maneja con los proveedores. Al llevar acaba un volumen alto de operaciones de diversos clientes se crean economías logísticas en escala y se diseñan cadenas que permiten optimizar las ventajas de cada medio de transporte.

Hay 3 módulos dentro del diplomado que me ayudaron a desarrollar mis actividades correctamente: logística internacional, competitividad e inteligencia comercial y defensa aduanal. La implementación de los conocimientos adquiridos a mis actividades fue bastante sencilla pero fundamental y pude compartirlos con mis colaboradores.

La implementación de la cultura lean a la empresa fue una decisión acertada y motivo a todo el personal a adoptarla en sus operaciones laborales y en sus vidas, ya que este principio se puede aplicar a cualquier cosa. Gracias a esta doctrina la creatividad y la colaboración de los trabajadores ayudo a mejorar muchísimos procesos que hoy se ven reflejados en el ahorro de tiempo y dinero principalmente, lo cual aumenta la productividad.

En conclusión Inlog es una empresa con mucho potencial y altas probabilidades de crecimiento, sin embargo hay ajustes que hay que realizar para que esto sea

posible. Y como lo dice uno de los principios de la empresa: Innovar, evolucionar o morir.

Trabajos citados

- BERENGUER, M. (07 de 08 de 2015). *PREVENBLOG*. Obtenido de PREVENBLOG:
<http://prevenblog.com/que-es-el-modelo-lean-o-de-produccion-ajustada/>
- Carlos, L. (2001). *Gestión logística para la competitividad empresarial*.
- EL PERIODICO MARKETING*. (27 de 12 de 2013). Obtenido de <http://periodico-marketing.com/2013/12/27/para-que-sirve-la-matriz-bcg/>
- PROMEXICO*. (17 de 02 de 2016). Obtenido de PROMEXICO:
<http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>
- Rodriguez, S. (20 de 10 de 2016). *conexionesan*. Obtenido de conexionesan:
<http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-filosofia-lean-supera-a-la-manufactura-tradicional/>
- Vidal, R. (10 de 08 de 2012). *BLOCUMENT*. Obtenido de BLOCUMENT:
<http://www.blocument.com/index.php/2012/07/10/lean-office-y-gestion-documental-una-buena-pareja/>
- WEBUSABLE*. (13 de 05 de 2014). Obtenido de
<http://www.webusable.com/coloursMean.htm>