

Propuesta de mejoramiento para fortalecer la comprensión de las cotizaciones internacionales emitidas por Cargo Pacific Freight Forwarder

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de Negocios Internacionales

Danna Carolina Molina Hernández
Natalia Montoya Salazar
Opción de Trabajo de grado: Validación de Funciones
2026

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la fortaleza y la oportunidad de culminar esta etapa tan importante en mi vida. a mi familia, por su apoyo incondicional, por la motivación y el apoyo constante durante todo este proceso académico, siendo mi pilar fundamental para alcanzar este gran logro

A la Corporación Universitaria Remington y a los docentes que hicieron parte de mi formación, por compartir sus conocimientos, orientación en mi desarrollo profesional

Finalmente, a mi tutora de trabajo, por su acompañamiento y la disposición durante el desarrollo de este proyecto

A todos muchas gracias

Tabla de Contenidos

RESUMEN.....	4
PALABRAS CLAVE	4
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIONES.....	5
Descripción de la empresa	5
Descripción del área de trabajo	5
Funciones asignadas y plan de trabajo	6
PROBLEMÁTICA ABORDADA.....	6
Objetivos	8
Objetivos específicos	8
MARCO TEÓRICO	9
MARCO METODOLOGICO	12
RESULTADOS	16
Fase 1. Diagnóstico de la situación actual.....	16
Fase 2. Análisis y caracterización de los hallazgos	19
Fase 3. Diseño de la propuesta de mejoramiento	22
CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	27

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo proponer un plan de mejoramiento orientado a facilitar la comprensión de los términos logísticos, costos e Incoterms contenidos en las cotizaciones internacionales emitidas por Cargo Pacific Freight Forwarder. La investigación surgió a partir de la identificación de dificultades recurrentes presentadas por algunos clientes al interpretar conceptos técnicos, responsabilidades comerciales y costos asociados a las operaciones de transporte internacional, situación que generaba consultas adicionales y requería explicaciones complementarias por parte del área comercial.

Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cualitativo, de tipo aplicada y alcance descriptivo. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal y el método de estudio de caso. La información fue recolectada mediante análisis documental de cotizaciones internacionales y la aplicación de una encuesta estructurada a clientes y colaboradores vinculados con los procesos de elaboración e interpretación de estos documentos comerciales.

Los resultados evidenciaron que, aunque las cotizaciones presentan una estructura organizada y son percibidas positivamente por los usuarios, persisten dificultades relacionadas con la comprensión de términos logísticos especializados, siglas utilizadas en el sector, responsabilidades asociadas a los Incoterms y algunos costos vinculados a las operaciones internacionales. Asimismo, los participantes manifestaron la necesidad de incorporar herramientas complementarias que faciliten la interpretación de la información comercial.

Con base en los hallazgos obtenidos, se propuso un plan de mejoramiento enfocado en la incorporación de un glosario de términos logísticos, explicaciones simplificadas sobre Incoterms, aclaraciones relacionadas con costos y mejoras en la presentación de la información contenida en las cotizaciones. Se concluye que fortalecer la claridad de la información comercial contribuye a mejorar la comunicación con los clientes, optimizar la comprensión de los servicios ofrecidos y fortalecer la calidad del servicio logístico prestado por la organización.

PALABRAS CLAVE

logística internacional, cotizaciones internacionales, Incoterms, freight forwarder, calidad del servicio logístico, experiencia del cliente.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIONES

Descripción de la empresa

Cargo Pacific Freight Forwarder se clasifica como una pyme, ubicada en Palmira, Valle del Cauca, es un agente de carga internacional, especializado en coordinar el transporte nacional e internacional de mercancías. Ofreciendo servicios integrales de importación, exportación, agenciamiento de aduanas, transporte terrestre, marítimo, aéreo, consolidación de carga y almacenamiento.

La empresa se encuentra orientada a la atención de clientes del sector empresarial y comercial que requieren soluciones eficientes para sus procesos logísticos y cadena de suministros. Sus principales clientes son importadores exportadores y empresas que solicitan ayuda en sus procesos logísticos para el movimiento de mercancías a nivel nacional e internacional.

se caracteriza por su concentración en la calidad de servicio, la seguridad de la información y la mejora continua de sus procesos logísticos, buscando facilitar el proceso de las operaciones de comercio exterior de sus clientes. También tienen como proyección fortalecer su reconocimiento a nivel nacional e internacional, brindando soluciones integrales y eficientes dentro del sector logístico

La organización está Enfocada en brindar soluciones logísticas personalizadas, garantizando seguridad y eficiencia en la cadena de suministro. contando con una trayectoria enfocada en el sector logístico, que le ha permitido posicionarse como una empresa comprometida con la calidad del servicio, la satisfacción de cliente y el cumplimiento de la normativa vigente en el comercio internacional.

Descripción del área de trabajo

El área de trabajo en la cual se desarrolla la práctica empresarial corresponde al departamento de soporte de ventas de la empresa Cargo Pacific Freight Forwarder, ubicado en la ciudad de Palmira, Valle del cauca.

Esta área se encarga de coordinar y gestionar los procesos de cotizaciones por parte de los clientes, elaborando las respectivas ofertas comerciales conforme a los requerimientos de cada servicio, así mismo realiza la gestión de solicitudes de tarifas con el área de pricing. Resolviendo preguntas o inquietudes de los clientes en respecto a las cotizaciones, orientándolos para llevar a cabo sus procesos de la mejor manera.

Para el desarrollo de estas actividades, el área cuenta con recursos tecnológicos como sistemas de información y seguimiento de carga, así como talento humano capacitado en procesos logísticos y de comercio exterior, con estos recursos nos permiten una adecuada gestión de la cadena de suministro.

Funciones asignadas y plan de trabajo

Dentro de las funciones asignadas en el área de soporte de ventas se encuentra la elaboración y revisión de cotizaciones para procesos de importación y exportación, teniendo en cuenta los procesos específicos de cada cliente y su operación logística. Así mismo, se realiza la validación de documentos específicos para cada proceso, garantizando el debido manejo de la información relacionada con las operaciones de comercio exterior.

De igual manera la tecnología y la información de la empresa que permite darle seguimiento a los procesos o la carga en sí, manteniendo a los clientes informados con el avance de sus procesos llevados con la empresa, despejándoles dudas y acompañándolos en cada dificultad que se pueda presentar, pero dando apoyo para que su proceso sea terminado con éxito

Para el desarrollo de las actividades asignadas se utilizan herramientas tecnológicas como Microsoft Excel, sistemas internos de gestión y plataformas de seguimiento de carga, las cuales facilitan el control de la información y el adecuado manejo de los requerimientos operativos y comerciales de la empresa

PROBLEMÁTICA ABORDADA

El crecimiento del comercio internacional y el aumento de la relación económica entre los países ha generado cambios importantes en las cadenas de suministro a nivel mundial, ocasionando que los procesos logísticos sean cada vez más difíciles y que los operadores logísticos y freight forwarders tengan un papel estratégico dentro de las operaciones internacionales. Actualmente, estas empresas no solo actúan como intermediarias, sino que también participan en procesos integrales relacionados con el transporte multimodal, manejo documental, consolidación de carga, trámites aduaneros, almacenamiento y coordinación logística internacional (Christopher, 2016; Mangan et al., 2020). Bajo esta perspectiva, la gestión de la información se convierte en un elemento esencial para el adecuado funcionamiento de las operaciones logísticas.

Diferentes investigaciones indican que la disponibilidad, claridad y calidad de la información impactan directamente la coordinación de los procesos, la satisfacción de los clientes y el desempeño de las organizaciones (Flynn et al., 2010; Prajogo et al., 2018). En cadenas logísticas internacionales, donde participan diversos actores y existen varias regulaciones, idiomas y estructuras tarifarias, la comunicación efectiva adquiere aun mayor importancia.

Uno de los principales medios de interacción entre las empresas freight forwarders y sus clientes son las cotizaciones internacionales de transporte; estas no solo representan una propuesta comercial, sino también una herramienta de comunicación técnica mediante la cual se detallan costos, responsabilidades, condiciones operativas y alcances del servicio prestado.

En línea con lo anterior, distintos estudios evidencian que el aumento de la complejidad en las cadenas globales ha provocado estructuras tarifarias y documentales más sofisticadas dentro del transporte internacional (Nottebom & Rodrigue, 2008; Rodrigue, 2020). Las cotizaciones elaboradas por las empresas del sector contienen múltiples términos técnicos asociados a fletes, recargos operativos, costos portuarios, seguros, gastos aduaneros y condiciones comerciales internacionales, cuya interpretación puede resultar complicada para clientes con poca experiencia en comercio exterior.

Dentro de los conceptos más utilizados se encuentran cargos como Terminal Handling Charges (THC), recargo por combustible, customs brokage, shipping Line, demurrage, detention, gastos documentales, gastos operativos, costos en origen y destino, seguros de contenedores o de carga, y aspectos relacionados con los Incoterms.

Investigaciones en el ámbito del comercio internacional señalan que una interpretación incorrecta de estos términos puede ocasionar errores operativos, conflictos contractuales y dificultades en la asignación de costos y riesgos (Stapleton et al., 2014; Yang, 2021). En particular, los incoterms representan uno de los aspectos que más dificultades genera en su comprensión.

El estudio realizado por Yang (2021) demuestra que aún existen inconsistencias y errores en la ejecución de los incoterms, incluso entre personas vinculadas al comercio exterior, afectando la eficiencia logística y la coordinación entre los participantes de la cadena de suministro. La situación se vuelve aún más relevante cuando los clientes pertenecen al grupo de pequeñas y medianas empresas.

La literatura evidencia que las PYMES presentan mayores limitaciones técnicas y menores niveles de especialización logística durante sus procesos de internacionalización (OECD, 2018; Paul et al., 2017). Debido a esto, las dificultades para entender la estructura de costos

logísticos pueden generar mayor incertidumbre y afectar la percepción del servicio que se brinda.

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en la empresa objeto de estudio, se logró identificar que algunos clientes presentan dificultades frecuentes al momento de interpretar y analizar las cotizaciones internacionales emitidas por la organización. Las consultas más recurrentes están relacionadas con: significado de términos logísticos, diferencias entre costos incluidos y no incluidos, interpretación y análisis de los Incoterms, identificación de responsabilidades documentales y económicas, costos portuarios, recargos internacionales o por combustible.

Estas situaciones generan reprocesos administrativos y comerciales, aumentando el tiempo de atención y la necesidad de realizar explicaciones posteriores por parte del área comercial o en su defecto con soporte de ventas. Desde la observación de la calidad del servicio, esta problemática cobra importancia debido a que la claridad de la información influye directamente en la satisfacción y confianza dentro de las relaciones B2B.

¿cómo puede mejorarse la comprensión e interpretación de los términos logísticos, costos asociados e Incoterms incluidos en las cotizaciones internacionales emitidas por Cargo Pacific Freight Forwarder para facilitar la toma de decisiones y fortalecer la comunicación con los clientes? Mentzer et al. (2001). Afirman que la calidad del servicio logístico se encuentra conjuntamente relacionada con la capacidad de brindar información clara, precisa y oportuna a los clientes, por lo tanto, se hace necesario analizar la estructura actual de las cotizaciones emitidas por la empresa y proponer un plan de mejoramiento orientando a fortalecer la claridad y comprensión de los términos y costos asociados al transporte internacional.

Objetivos

Proponer una estrategia de mejoramiento que facilite la comprensión e interpretación de los términos logísticos, costos e Incoterms incluidos en las cotizaciones internacionales emitidas por Cargo Pacific Freight Forwarder.

Objetivos específicos

- Identificar las dificultades que presentan los clientes en la comprensión e interpretación de las cotizaciones internacionales.
- Analizar la estructura actual de las cotizaciones con el área de soporte de ventas,

- Proponer estrategias de mejora orientadas a facilitar la comprensión de términos, costos e Incoterms.

MARCO TEÓRICO

La globalización ha transformado la manera en que las empresas gestionan sus cadenas de suministro, promoviendo una mayor conexión entre los mercados y facilitando el crecimiento del comercio internacional. En este contexto, la logística internacional se ha convertido en un factor clave para la competitividad de las organizaciones, ya que permite coordinar de manera eficiente el movimiento de mercancías, información y recursos entre diferentes países y actores involucrados en las operaciones comerciales (Christopher, 2016).

De acuerdo con Christopher (2016), la logística puede entenderse como el proceso estratégico encargado de planificar y gestionar la adquisición, el transporte, el almacenamiento de materiales y productos terminados, así como la información relacionada con estas actividades, buscando satisfacer las necesidades de los clientes y contribuir la rentabilidad de las organizaciones. Bajo este concepto, la logística internacional va más allá del simple traslado de mercancías, integrando procesos como la gestión documental, los trámites aduaneros, la contratación de seguros, la coordinación de diferentes modos de transporte y la administración de riesgos asociados a las operaciones internacionales.

Por otra parte, el crecimiento constante del comercio mundial ha generado cadenas de suministro cada vez más difíciles. Rodrigue (2020) señala que la internacionalización de los mercados ha dado origen a redes logísticas con una amplia dispersión geográfica, en las que intervienen múltiples actores y se requieren altos niveles de coordinación para garantizar la eficiencia de las operaciones.

El desempeño de una cadena de suministro depende gran medida de la calidad de la información que se comparte entre sus participantes. De acuerdo con esto, Flynn et al. (2010) evidenciaron que una adecuada integración de la información favorece el rendimiento organizacional, al mejorar la coordinación de actividades, optimizar los procesos y fortalecer la capacidad de respuesta ante las necesidades del mercado.

De igual manera, Prajogo et al. (2018) destacan que el intercambio de información clara, precisa y oportuna es uno de los factores más importantes para lograr una gestión logística eficiente y mejorar los resultados operacionales de las empresas.

Bajo estos criterios, la administración de la información adquiere una importancia especial en las operaciones de transporte internacional, donde los clientes necesitan comprender de forma clara los costos involucrados, las responsabilidades de cada parte y el alcance de los servicios contratados para tomar decisiones informadas y reducir posibles inconvenientes que se pueden presentar durante el proceso logístico, es precisamente en este escenario donde los freight forwarders adquieren una relevancia en el contexto de la logística y el comercio Internacional.

Los freight forwarders son entonces, actores fundamentales dentro de la logística internacional, ya que se encargan de coordinar y administrar el transporte de mercancías entre diferentes países mediante la integración de servicios logísticos.

De acuerdo con Mangan et al. (2020), la función de estas empresas ha evolucionado considerablemente con el paso del tiempo; anteriormente se limitaban a actuar como intermediarios en el transporte, actualmente ofrecen soluciones logísticas integrales que abarcan múltiples actividades. Esta transformación ha sido impulsada por el crecimiento del comercio internacional y por la necesidad de brindar servicios más completos que permitan responder a las exigencias de cadenas de suministro cada vez más complejas

En un estudio publicado en Maritime Economics & Logistics, Panayides y So (2005) se identificó que la calidad del servicio ofrecido por los freight forwarders, junto con sus capacidades organizacionales, influye de manera significativa en la satisfacción y fidelización de los clientes.

Dentro de los servicios que prestan estas organizaciones, las cotizaciones comerciales representan uno de los primeros puntos de contacto con los clientes. Además de presentar una propuesta económica, estas funcionan como herramientas de comunicación técnica y financiera que permiten informar costos, condiciones operativas y alcances del servicio ofrecido.

Sin embargo, debido a la naturaleza compleja del transporte internacional, las cotizaciones suelen incluir una gran cantidad de términos especializados, recargos y conceptos tarifarios que pueden resultar difíciles de interpretar para clientes que no cuentan con experiencia o conocimientos.

Las operaciones de transporte internacional involucran una estructura de costos mucho más grande que el simple pago del flete principal. De acuerdo con la literatura especializada en logística, los costos relacionados con el comercio exterior integran diversos componentes

de carácter operativo, documental, portuario y regulatorio que intervienen a lo largo de toda la cadena logística (Rodrigue,2020).

La existencia de múltiples cargos y términos especializados puede dificultar la comprensión de los costos por parte de clientes que cuentan con poca experiencia en operaciones de comercio exterior. Por esta razón, la claridad, transparencia y correcta explicación de los costos incluidos en las cotizaciones internacionales se convierten en aspectos fundamentales para generar confianza, facilitar la toma de decisiones y mejorar la percepción de calidad del servicio ofrecido por los operadores logísticos.

Otro punto importante a tener en cuenta dentro de los costos logísticos son los términos de negociación internacional Incoterms Publicados por la cámara de comercio internacional ICC. (2020). cuyo principal objetivo es definir de manera clara las obligaciones de cada una de las partes involucradas en una transacción internacional, especialmente en aspectos relacionados con el transporte de mercancías, la contratación de seguros, los trámites aduaneros, la entrada de la carga y la transferencia de riesgos durante la operación comercial

de los costos y riesgos hasta la entrega de la mercancía en el lugar de destino acordado

La interpretación incorrecta de los Incoterms continúa siendo una de las principales causas de errores operativos y aún existen dificultades en la aplicación práctica de estas reglas, lo que puede perjudicar la coordinación logística y la eficiencia de las transacciones comerciales. De manera similar, Stapleton et al. (2014) afirman que la asignación inadecuada de los costos logísticos suele generar inconvenientes relacionados con responsabilidades financieras, disputas entre las partes y retrasos en los procesos de importación y exportación

Dado que los Incoterms forman parte habitual de las cotizaciones emitidas por las empresas freight forwarders, resulta indispensable que estos términos sean presentados y explicados de manera clara. Una adecuada comprensión por parte de los clientes contribuye a reducir errores de interpretación, facilita la toma de decisiones y mejora la transparencia en las operaciones de comercio internacional.

Por último, se aborda la calidad del servicio logístico, considerada uno de los factores más importantes para lograr la satisfacción y fidelización de los clientes dentro de las organizaciones, en un mercado en el que las empresas buscan ofrecer servicios que no solo cumplan con los requisitos operativos, sino que también generen confianza y valor para

sus usuarios, para responder a esta necesidad, Mentzer et al. (2001) desarrollaron el modelo denominado Logistics Service Quality (LSQ), que identifica diferentes dimensiones que permiten evaluar la calidad de los servicios logísticos, como resultado, se pudo evidenciar que la información proporcionada a los clientes desempeña un papel fundamental en la percepción de la calidad del servicio, cuando la información es clara, precisa y oportuna, los usuarios tienen una mayor confianza en la empresa y en los procesos que esta desarrolla

Por su parte, Thai (2013) mediante una revisión sistemática sobre la calidad en los servicios logísticos, concluyo que la transparencia informativa y una comunicación efectiva son factores determinantes para el desempeño organizacional, estos elementos permiten mejorar la coordinación de las operaciones, reducir errores y fortalecer las relaciones con los clientes

En este mismo sentido, Panayides y So (2005) identificaron resultados similares en empresas dedicadas al freight forwarding, encontrado que una mayor calidad percibida en el servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción y la lealtad de los clientes

Bajo esta perspectiva, la elaboración de cotizaciones claras y de fácil interpretación y comprensión puede considerarse una expresión concreta de calidad en el servicio logístico. Una adecuada presentación de los costos, términos y responsabilidades contribuye a mejorar la experiencia del cliente, facilita la toma de decisiones y fortalece la confianza en la empresa prestadora del servicio.

MARCO METODOLOGICO

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cualitativo, con el objetivo de obtener una comprensión más amplia y profunda de los fenómenos objeto de estudio (Creswell & Creswell, 2018).

La dimensión cualitativa permite identificar las dificultades relacionadas con la comprensión de los términos logísticos, costos e Incoterms incluidos en las cotizaciones internacionales, así como las oportunidades de mejora percibidas por los participantes. Por su parte, la dimensión cuantitativa permite medir el nivel de comprensión de la información mediante la aplicación de una encuesta estructurada.

Respecto al tipo de investigación, es de tipo aplicada, puesto que busca dar solución a una problemática específica mediante el diseño de una propuesta de mejoramiento orientada a

fortalecer la comprensión de las cotizaciones internacionales de Cargo Pacific Freight Forwarder.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación aplicada tiene como finalidad generar conocimiento orientado a la solución de problemas prácticos presentes en organizaciones o contextos específicos.

Asimismo, el estudio posee un alcance descriptivo, porque busca identificar y caracterizar las principales dificultades relacionadas con la interpretación de términos logísticos, costos e Incoterms presentes en las cotizaciones internacionales.

Así mismo, el estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los diseños no experimentales se caracterizan porque las variables no son manipuladas deliberadamente, sino observadas tal como ocurren dentro de su contexto natural.

Igualmente, el estudio es transversal debido a que la información se recolectó en un único momento temporal, permitiendo analizar la situación existente durante el período de desarrollo de la investigación.

Para el método de investigación, se hizo uso del estudio de caso, el cual resulta apropiado cuando se pretende comprender fenómenos contemporáneos dentro de contextos reales y específicos (Yin, 2018).

La unidad de análisis es la empresa Cargo Pacific Freight Forwarder, específicamente el proceso de elaboración y presentación de cotizaciones internacionales desarrollado por el área de soporte de ventas.

La selección de este caso se fundamentó en la identificación de dificultades relacionadas con la comprensión de términos logísticos, costos e Incoterms por parte de algunos clientes de la organización.

Por su parte, la población objeto de estudio corresponde a clientes nacionales atendidos por el área comercial de la empresa, así como por colaboradores involucrados en la elaboración y gestión de cotizaciones internacionales.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia o selección intencional, debido a que los participantes fueron seleccionados considerando su experiencia directa con el proceso de elaboración e interpretación de cotizaciones internacionales.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de muestreo permite seleccionar participantes que poseen información relevante para el análisis de la problemática investigada.

Además, dentro de las técnicas de recolección de información, el análisis documental permite examinar la estructura actual de las cotizaciones internacionales emitidas por la organización. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2012), el análisis documental constituye una técnica que permite obtener información relevante a partir de documentos existentes para comprender fenómenos organizacionales y apoyar procesos de investigación.

Como instrumento se utilizó una matriz de análisis documental diseñada para identificar la estructura de las cotizaciones, los términos empleados y los aspectos susceptibles de mejora.

El instrumento corresponde a una encuesta estructurada compuesta por preguntas cerradas con escala tipo Likert de cinco niveles y preguntas abiertas. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la encuesta constituye una técnica ampliamente utilizada para recolectar información relacionada con opiniones, percepciones y comportamientos de una población determinada.

Para elaborar la encuesta, se tienen en cuentas las siguientes categorías de análisis, determinadas a partir de la revisión de literatura relacionada con calidad del servicio logístico, gestión de la información y experiencia del cliente.

Tabla 1. Categorías de análisis

Área	Categoría	Indicador
Calidad informativa	Formato utilizado	Comprensión
Transparencia	Cotización de costos	Relación
Calidad del servicio	Acceso a la información	Acción
Experiencia del cliente	Relación con el cliente	Atención

Fuente: elaboración propia

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados y garantizar un desarrollo ordenado del proceso, la investigación se lleva a cabo en tres fases: diagnóstico de la situación actual, análisis y caracterización de los hallazgos, y diseño de la propuesta de mejoramiento. Cada una de estas etapas permite avanzar progresivamente desde la identificación del problema

hasta la formulación de acciones orientadas a fortalecer la comprensión de las cotizaciones internacionales emitidas por Cargo Pacific Freight Forwarder.

Fase 1. Diagnóstico de la situación actual

Durante esta fase se pretende realizar una revisión documental de las cotizaciones internacionales utilizadas por la organización, así como de los formatos comerciales, plantillas y documentos asociados al proceso de elaboración de ofertas comerciales. De manera complementaria, se aplica la encuesta a clientes y colaboradores vinculados con la interpretación y gestión de las cotizaciones internacionales.

El propósito de esta fase es identificar las principales dificultades relacionadas con la comprensión de términos logísticos, costos asociados, responsabilidades comerciales e Incoterms incluidos en las cotizaciones emitidas por la empresa.

Fase 2. Análisis y caracterización de los hallazgos

Una vez recopilada la información, se procede a organizar con el fin de determinar los elementos que afectan la comprensión de las cotizaciones internacionales y caracterizar las oportunidades de mejora existentes.

Durante esta etapa se analizan las percepciones de los participantes respecto a la claridad de la información, la interpretación de términos logísticos, la comprensión de los Incoterms, la identificación de costos incluidos y excluidos, y la necesidad de incorporar herramientas complementarias que faciliten la lectura de las cotizaciones.

Fase 3. Diseño de la propuesta de mejoramiento

Con base en los hallazgos obtenidos en las fases anteriores, se diseña una propuesta de mejoramiento orientada a fortalecer la comprensión de las cotizaciones internacionales emitidas por Cargo Pacific Freight Forwarder.

La propuesta contempla acciones dirigidas a facilitar la interpretación de términos logísticos, costos e Incoterms mediante herramientas de apoyo como glosarios especializados, explicaciones complementarias, mejoras en la organización visual de la información y mecanismos que permitan una comunicación más clara con los clientes.

RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan de acuerdo con las fases metodológicas definidas para el desarrollo del estudio y en correspondencia con los objetivos específicos planteados. Para ello, se integró la información obtenida mediante el análisis documental de las cotizaciones internacionales utilizadas por Cargo Pacific Freight Forwarder y los resultados de la encuesta aplicada a clientes y colaboradores vinculados con los procesos de elaboración e interpretación de estos documentos comerciales.

La primera fase estuvo orientada al diagnóstico de la situación actual, permitiendo identificar las principales dificultades relacionadas con la comprensión de términos logísticos, costos e Incoterms incluidos en las cotizaciones internacionales. Posteriormente, en la segunda fase se realizó el análisis y caracterización de los hallazgos obtenidos, con el propósito de determinar los factores que influyen en la interpretación de la información y las oportunidades de mejora existentes. Por último, en la tercera fase se diseñó una propuesta de mejoramiento fundamentada en los resultados obtenidos, orientada a fortalecer la claridad de las cotizaciones internacionales, optimizar la comunicación comercial y contribuir a una mejor experiencia para los clientes.

A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos en cada una de las fases desarrolladas.

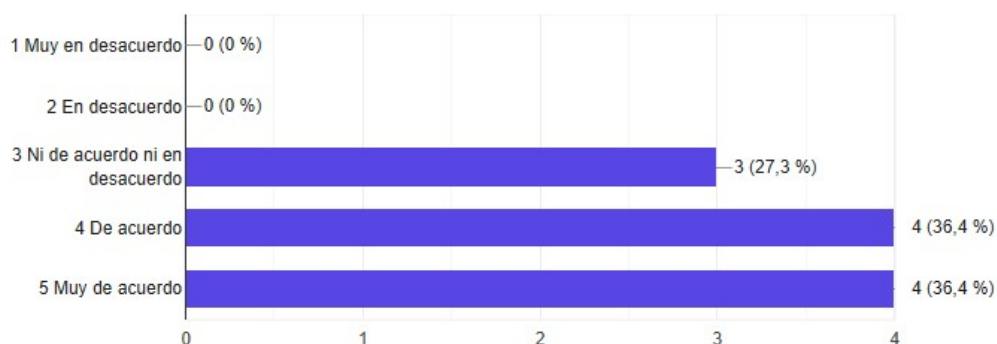
Fase 1. Diagnóstico de la situación actual

Durante esta fase se realizó la revisión documental de cotizaciones internacionales, formatos comerciales y comunicaciones asociadas al proceso de elaboración de ofertas comerciales. Adicionalmente, se aplicó una encuesta a diez participantes vinculados con actividades de comercio exterior, incluyendo clientes frecuentes, clientes nuevos, ejecutivos comerciales y personal operativo.

La revisión documental permitió identificar que las cotizaciones utilizadas por la empresa presentan una estructura organizada y contienen la información necesaria para la prestación de los servicios logísticos. Sin embargo, se evidenció la utilización recurrente de términos técnicos, siglas especializadas y conceptos asociados a costos internacionales que requieren conocimientos específicos en comercio exterior para su adecuada interpretación.

Los resultados de la encuesta mostraron que la percepción general sobre la claridad de las cotizaciones es favorable.

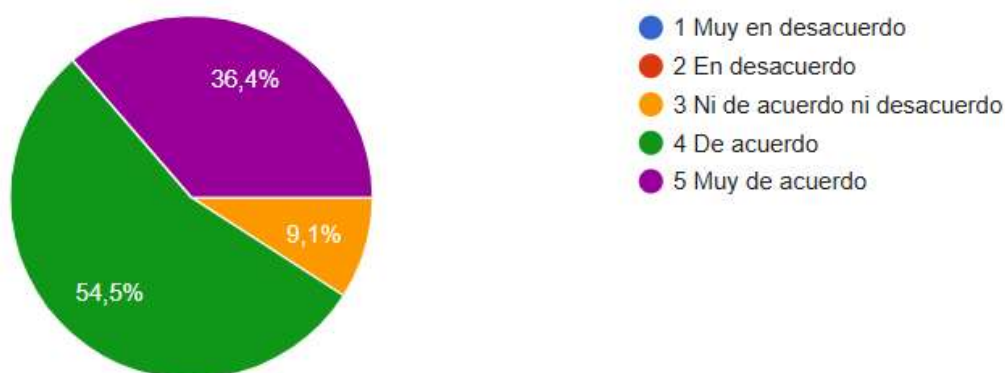
Gráfica 1. Claridad y comprensión de la información general presentada en las cotizaciones.



Fuente: elaboración propia

La afirmación relacionada con la claridad general de la información obtuvo una valoración promedio de 4,1 sobre 5, lo que indica que los participantes consideran que la información presentada es comprensible y adecuada para el desarrollo de las operaciones comerciales.

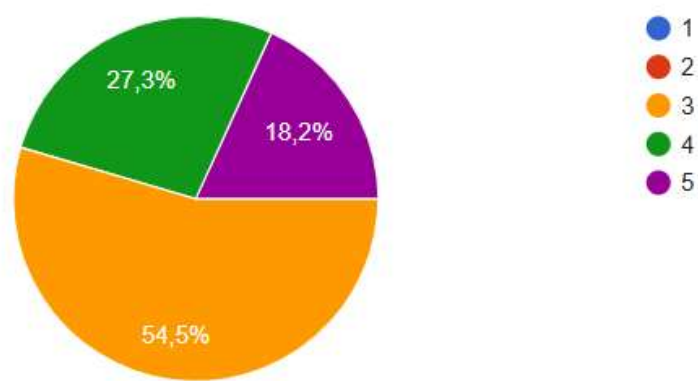
Gráfica 2. Estructura de la cotización



Fuente: elaboración propia

La estructura de las cotizaciones obtuvo una valoración promedio de 4,3 sobre 5, evidenciando que los participantes identifican de manera positiva la organización de la información y la presentación de los servicios ofertados.

Gráfica 3. Comprensión de los términos logísticos



Fuente: elaboración propia

No obstante, el diagnóstico permitió identificar que las mayores dificultades se encuentran asociadas a la interpretación de términos técnicos, siglas logísticas e Incoterms. La facilidad de interpretación de conceptos como THC, BAF, CAF, GRI y otros términos especializados obtuvo una valoración promedio de 3,7 sobre 5, siendo uno de los aspectos con menor calificación dentro del instrumento aplicado.

Gráfica 4. Comprensión de los términos logísticos

17. ¿Cuáles son los términos o conceptos que generan mayor dificultad de comprensión?

Los conceptos que más dificultad generan son los Incoterms, las partidas arancelarias, los trámites aduaneros y los costos logísticos internacionales debido a su complejidad técnica
Los Incoterms, aranceles o precios que generan descuentos
DDP
Cuando son en destino o en origen
Costos en origen o destino
abstracción, la falta de contexto y la complejidad lingüística
Las abreviaciones
Significado de términos en inglés
CFR

Fuente: encuesta aplicada

18. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en las cotizaciones internacionales?

Considero que en las cotizaciones internacionales deberían mejorarse aspectos como la claridad de la información, la especificación detallada de los costos, los tiempos de entrega, las condiciones de pago y los Incoterms aplicables. También es importante que se incluya información actualizada sobre impuestos, seguros y posibles gastos adicionales, para evitar malentendidos y facilitar la toma de decisiones en las operaciones de comercio exterior.

Términos

El desglose de gastos en origen y destino

Cuando son en costo o destino al cobrarle al cliente

Definición de términos, precios

Las cotizaciones internacionales deberían mejorar en la claridad de los Incoterms, el desglose de costos logísticos para evitar gastos ocultos

Colocar las cantidades

Fuente: encuesta aplicada

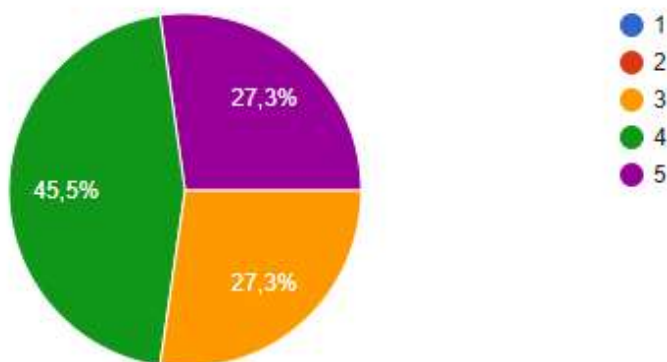
Las respuestas abiertas permitieron confirmar este hallazgo, ya que los participantes señalaron como principales dificultades la comprensión de Incoterms, términos logísticos en inglés, responsabilidades entre comprador y vendedor, costos en origen y destino, cargos adicionales, aranceles, trámites aduaneros y abreviaturas utilizadas en las cotizaciones.

En conclusión, el diagnóstico permitió identificar que la principal problemática no se encuentra en la estructura general de las cotizaciones, sino en la comprensión de algunos conceptos técnicos propios de la actividad logística internacional.

Fase 2. Análisis y caracterización de los hallazgos

De acuerdo con la información recopilada, se procedió a analizar los factores que influyen en la comprensión de las cotizaciones internacionales.

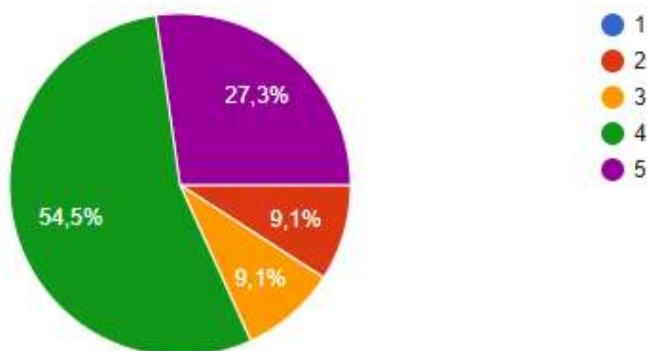
Gráfica 5. Comprensión de los costos incluidos en las cotizaciones



Fuente: elaboración propia

Los resultados evidenciaron que los participantes comprenden adecuadamente la diferenciación entre costos incluidos y excluidos, aspecto que obtuvo una valoración promedio de 4,0 sobre 5.

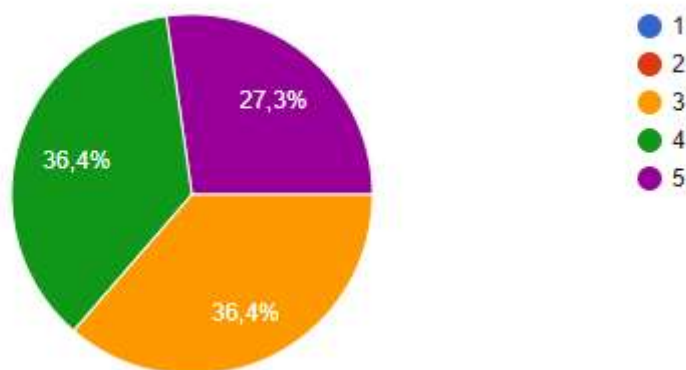
Gráfica 6. La descripción de los costos permite comprender el valor total de la operación



Fuente: elaboración propia

Asimismo, la descripción general de los costos alcanzó una valoración promedio de 4,2 sobre 5, indicando una percepción positiva respecto a la información económica presentada por la empresa.

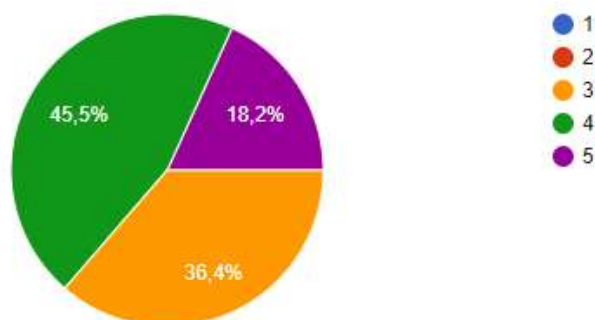
Gráfica 7. Las responsabilidades asociadas a cada Incoterm se encuentran claramente identificadas



Fuente: elaboración propia

No obstante, los aspectos relacionados con la interpretación de responsabilidades y costos asociados a los Incoterms obtuvieron valoraciones promedio de 3,9 sobre 5, lo que evidencia oportunidades de mejora en la forma en que esta información es presentada a los clientes.

Gráfica 8. Los costos adicionales o recargos se encuentran suficientemente explicados



Fuente: elaboración propia

De igual manera, los costos adicionales y recargos internacionales obtuvieron una valoración promedio de 3,9 sobre 5, sugiriendo la necesidad de fortalecer las explicaciones relacionadas con estos conceptos para evitar interpretaciones erróneas y consultas posteriores.

Las respuestas abiertas permitieron profundizar en estos resultados, pues los participantes manifestaron la necesidad de incorporar explicaciones más detalladas sobre responsabilidades logísticas, condiciones de negociación internacional, cargos adicionales, documentación requerida y desglose de costos en origen y destino.

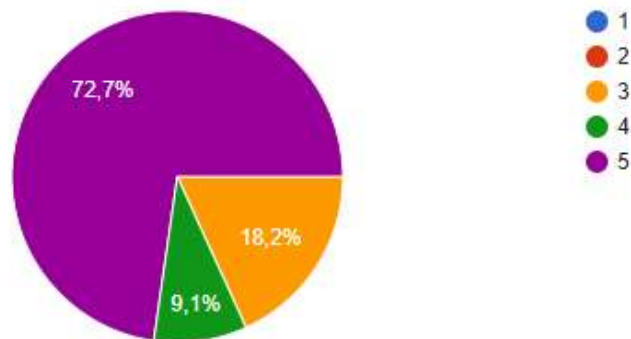
Adicionalmente, varios participantes señalaron la importancia de mejorar la visualización de la información, incorporar explicaciones complementarias y facilitar la interpretación de conceptos especializados para personas con menor experiencia en comercio exterior.

Estos hallazgos permitieron caracterizar las oportunidades de mejora existentes y evidenciar que la comprensión de las cotizaciones puede fortalecerse mediante estrategias orientadas a simplificar la presentación de la información y proporcionar herramientas de apoyo para los usuarios.

Fase 3. Diseño de la propuesta de mejoramiento

A partir de los resultados obtenidos se identificó que las principales oportunidades de mejora se concentran en la explicación de términos logísticos, Incoterms y costos asociados a las operaciones internacionales.

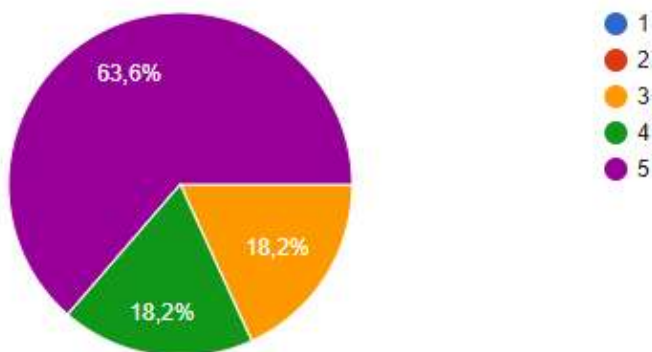
Gráfica 9. a incorporación de un glosario de términos logísticos mejoraría la comprensión de las cotizaciones.



Fuente: elaboración propia

La encuesta evidenció una aceptación significativa frente a posibles herramientas de apoyo, la incorporación de un glosario de términos logísticos, por ejemplo, obtuvo una valoración promedio de 4,7 sobre 5, siendo el aspecto mejor valorado por los participantes.

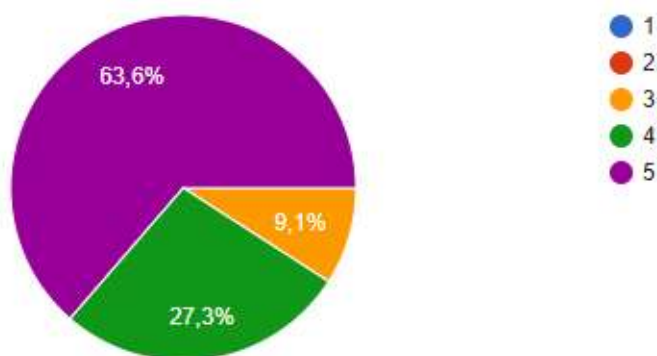
Gráfica 10. La inclusión de ejemplos o explicaciones sobre Incoterms facilitaría la interpretación de la información.



Fuente: elaboración propia

De igual forma, la inclusión de ejemplos o explicaciones relacionadas con los Incoterms alcanzó una valoración promedio de 4,6 sobre 5.

Gráfica 11. Una presentación visual más organizada facilitaría la comprensión de las cotizaciones.



Fuente: elaboración propia

En línea con esto, la posibilidad de incorporar una presentación visual más organizada obtuvo una valoración promedio de 4,6 sobre 5, demostrando el interés de los participantes por contar con documentos comerciales más intuitivos y fáciles de interpretar.

Con base en estos hallazgos se diseñó una propuesta de mejoramiento orientada a fortalecer la comprensión de las cotizaciones internacionales mediante la incorporación de un glosario logístico, explicaciones simplificadas sobre Incoterms, una clasificación visual de costos incluidos y excluidos, aclaraciones sobre cargos adicionales y mejoras en la presentación de la información comercial.

La propuesta busca reducir las consultas recurrentes de los clientes, mejorar la comprensión de las cotizaciones, fortalecer la comunicación comercial y contribuir a una mejor experiencia de servicio dentro de la organización.

CONCLUSIONES

La investigación permitió identificar oportunidades de mejora, la principal, está relacionada con que a pesar de que las cotizaciones internacionales emitidas por Cargo Pacific Freight Forwarder presentan una estructura organizada y son percibidas de manera positiva por los usuarios, existen dificultades relacionadas con la comprensión de algunos términos logísticos, siglas especializadas, costos asociados a las operaciones internacionales e Incoterms, situaciones que pueden generar consultas adicionales, retrasos en la toma de decisiones y la necesidad de brindar explicaciones complementarias por parte del área comercial.

El análisis de la estructura actual de las cotizaciones evidenció que la información referente a servicios, tarifas y costos incluidos o excluidos es adecuada; sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer la presentación de ciertos conceptos técnicos propios del comercio exterior, especialmente aquellos relacionados con responsabilidades logísticas, recargos internacionales y condiciones de negociación establecidas mediante los Incoterms.

Así mismo, los resultados analizados, permitieron establecer que los participantes consideran útil la incorporación de herramientas complementarias que faciliten la interpretación de la información comercial. Entre las principales oportunidades de mejora se encuentran la inclusión de glosarios de términos logísticos, explicaciones simplificadas sobre Incoterms, aclaraciones relacionadas con costos adicionales y una presentación más visual de la información contenida en las cotizaciones.

Una vez se analizaron los datos obtenidos de las encuestas, se propuso el diseño e implementación de un glosario de términos que busca fortalecer la comprensión de las cotizaciones internacionales emitidas por la organización, con el fin de optimizar la comunicación con los clientes, reducir las dificultades de interpretación y contribuir a una mayor transparencia en la presentación de los servicios logísticos ofrecidos por la empresa.

Finalmente, se concluye que la claridad y comprensión de la información comercial son elementos fundamentales para la calidad del servicio logístico y la satisfacción del cliente, por esto, la implementación de estrategias orientadas a mejorar la comunicación de términos, costos y responsabilidades puede convertirse en una herramienta valiosa para fortalecer la confianza de los clientes, optimizar los

procesos comerciales y generar ventajas competitivas para Cargo Pacific Freight Forwarder.

REFERENCIAS

- Christopher, M. (2016). Logistics and supply chain management (5th ed.). Pearson.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Sage Publications.
- Flynn, B. B., Huo, B., & Zhao, X. (2010). The impact of supply chain integration on performance. *Journal of Operations Management*, 28(1), 58–71.
<https://doi.org/10.1016/j.jom.2009.09.001>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Incoterms 2020. International Chamber of Commerce.
- Mangan, J., Lalwani, C., & Lalwani, C. L. (2020). Global logistics and supply chain management (4th ed.). Wiley.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104.
<https://doi.org/10.1509/jmkg.65.4.82.18390>
- Notteboom, T., & Rodrigue, J. P. (2008). Containerisation, box logistics and global supply chains. *Maritime Economics & Logistics*, 10(1–2), 152–174.
<https://doi.org/10.1057/mel.2008.1>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2018). Enhancing the contributions of SMEs in a global and digitalised economy. OECD Publishing. OECD Library
- Panayides, P. M., & So, M. (2005). Logistics service provider–client relationships. *Maritime Economics & Logistics*, 7(1), 36–55.
<https://doi.org/10.1057/palgrave.mel.9100123>
- Paul, J., Parthasarathy, S., & Gupta, P. (2017). Exporting challenges of SMEs: A review and future research agenda. *Journal of World Business*, 52(3), 327–342.
<https://doi.org/10.1016/j.jwb.2017.01.003>
- Prajogo, D., Oke, A., & Olhager, J. (2016). Supply chain processes: Linking supply logistics integration, supply performance, lean processes and competitive performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 36(2), 220–238.
- Rodrigue, J. P. (2020). The geography of transport systems (5th ed.). Routledge.

- Stapleton, D., Pande, V., O'Brien, C., & Browne, J. (2004). Activity-based costing for logistics and marketing. *Business Process Management Journal*, 10(5), 584–597.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (5.^a ed.). Limusa.
- Thai, V. V. (2013). Logistics service quality: Conceptual model and empirical evidence. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 16(2), 114–131.
<https://doi.org/10.1080/13675567.2013.804907>
- Yang, J. H. (2021). A study on the reasonable choice and utilization of Incoterms 2020 rules for efficient logistics management. *Journal of Distribution Science*, 19(6), 25–37. <https://doi.org/10.15722/jds.19.6.202106.25>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/case-study-research-and-applications/book250150>