

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
INTERPORT MARINE SHIPPING**

SUSTENTADO POR:

**SAMUEL ISAÍ VELASQUEZ HERNANDEZ
21841080**

PREVIA INVESTITURA AL TÍTULO DE

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE
NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C. A.

FECHA: (JUNIO, 2022)

INDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN EJECUTIVO.....	III
INTRODUCCIÓN.....	IV
CAPÍTULO 1	1
1.1. OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	1
1.2.1 Reseña Histórica.....	1
1.2.3. Misión	2
1.2.4. Visión.....	2
1.2.5. Valores	2
1.2.6. Servicios	3
1.2.7. Organigrama.....	4
CAPITULO II	5
2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA	5
2.1.1. Coordinación de vehículo	5
2.1.2. Actualización de la base de datos (Software Magaya y Excel).....	8
2.1.3. Revisión de los vehículos en yarda/almacén.....	10
2.1.4. Comunicación directa con los transportistas.....	13
2.1.5. Proveer status de vehículo a clientes	14
2.1.6. Reporte semanal de las ordenes coordinadas	15
CAPÍTULO III	16

3.1.1. Propuesta 1: Unificación de datos y digitalización total de procesos en Software Magaya	16
3.1.1.1. Antecedentes.....	16
3.1.1.2. Descripción de la propuesta	19
3.1.1.3 Impacto de la propuesta	24
3.1.2. Propuesta 2: Inventario de títulos & tarifas por gestión	28
3.1.2.1. Antecedentes.....	28
3.1.2.2 Descripción de la propuesta	29
3.1.2.3 Impacto de la propuesta	36
CAPITULO IV	39
4.1 CONCLUSIONES.....	39
4.2 RECOMENDACIONES	40
4.2.1 Recomendaciones para la empresa	40
4.2.2 Recomendaciones para la universidad.....	40
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes	40
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	42
GLOSARIO	47
ANEXOS	50

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 – Jerarquía INTERPORT HONDURAS.....	4
Ilustración 2 – Registro en plataforma ‘Central Dispatch’	6
Ilustración 3 – tarifario de grúa	7
Ilustración 4 – Base de Datos MAGAYA.....	9
Ilustración 5 – Bill of Lading	11
Ilustración 6 – Seguimiento a título.....	12
Ilustración 7 – Seguimiento del vehículo.....	14
Ilustración 8: Reporte semanal	15
Ilustración 9: Creación de Eventos en Magaya	20
Ilustración 10: Filtro de vehículos por status	21
Ilustración 11: Alerta de Tareas.....	21
Ilustración 12: Envío de correo electrónico automático	22
Ilustración 13: Lista de vehículos en transito	23
Ilustración 14: Lista de embarques en transito	23
Ilustración 15: Status de vehículo.....	25
Ilustración 16: Avisos de llegada.....	26
Ilustración 17: Factura de cobro	27
Ilustración 18: Grafica de tiempo por gestión	30
Ilustración 19: Cambio de instrucciones de título IAAI	31
Ilustración 20: Gestión de duplicado	32
Ilustración 21: Control de Inventario.....	33
Ilustración 22: Formulario licencia de comprador.....	34
Ilustración 23: Inventario de títulos	35
Ilustración 24: Inventario de vehículos sin registr.....	36
Ilustración 25: Búsqueda avanzada.....	37
Ilustración 26: Reporte de Títulos en PDF.....	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Formato base de datos de ordenes (RECAS).....	10
Tabla 2: Inventario de vehículos Miami	12
Tabla 3: Base de Datos RECAS 2020 Fuente: INTERPORT	17
Tabla 4: Tarifas por gestión de título	30
Tabla 5: Tarifa por parqueo	32

DEDICATORIA

En primer lugar, lo dedico a Dios, por darme las fuerzas y entendimiento cada día. Por darme salud durante todo este proceso para poder culminarlo de manera exitosa, pues sin Él nada de esto sería posible.

A mis padres, por la oportunidad que me brindaron de estudio, por ser mi apoyo moral durante todo este proceso, por ayudarme a sobre pasar las adversidades aun cuando parecían imposible, y sobre todo por ser un ejemplo a seguir, ejemplo de superación y esfuerzo, siempre teniendo la confianza puesta en Dios.

Samuel Isaí Velasquez Hernández

AGRADECIMIENTO

Al encontrarme en la recta final de este largo trayecto, me gustaría agradecer a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado durante este largo y arduo proceso. Gracias a Dios, mi familia y personas cercanas que hicieron posible culminar este éxito.

Agradecer también a aquellos docentes que me formaron académicamente y me prepararon durante estos 4 años para la realidad profesional. Quiero agradecer de igual manera la Dra. Renata Bulnes, jefe de la carrera y asesora de mi práctica profesional durante estas 10 semanas. Y, por último, pero no menos importante, a la empresa Interport Marine Shipping que me abrió sus puertas para la realización de mi práctica profesional en el área de grúas.

Samuel Isaí Velasquez Hernández

RESUMEN EJECUTIVO

Interport Marine Shipping es una empresa consolidadora de carga que mueve carga a los distintos países de la región centroamericana, siendo embarcada desde el puerto de Houston (TX), Port Everglade (FL) y Wilmington (DE). Interport está posicionada en el mercado como una empresa que brinda los servicios de carga vehicular, carga general y encomiendas, dando la posibilidad al cliente de cargarle un contenedor completo o consolidar su carga junto con la de otros clientes en un contenedor.

Interport cuenta con su central ubicada en la ciudad de Houston, TX, lugar donde nació dicha empresa en el año 2014, y que posteriormente, en el 2016, abriría su oficina central en la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Es sabido que una empresa que conlleva mucha logística requiere de mucha tecnología punta a punta, sobre todo en una consolidadora de carga que su cadena logística es muy extensa, comenzando con los clientes, subastas, transportistas, yardas externas, navieras y descargadores (Votainer), es por esto que año tras año han ido aplicando la mejora continua con la ayuda de herramientas tecnológicas para llevar un mejor control de sus procesos.

La práctica profesional fue desarrollada en el departamento de Coordinador de Grúas para las ciudades de Miami y Delaware, cuyo objetivo primordial es coordinar en tiempo y forma las ordenes de recolección que solicitan los clientes. Entre las responsabilidades que tiene un coordinador de grúa está el dar seguimiento a los vehículos que llegan a yarda, es decir, control de inventario. Proveer actualizaciones de carga al departamento de servicio al cliente, tener comunicación directa con el transportista encargado de recolectar y entrega el vehículo, verificar que haya sido entregado tal y como lo adquirió el cliente entre otras responsabilidades que se desprenden de estas.

Se identificaron oportunidades de mejora con respecto a la unificación de datos y automatización total de procesos con ayuda del Software Magaya, programa el cual no se aprovechando al máximo sus funcionalidades. De igual manera, se programó un sistema para llevar un mejor control de inventario en general. Ambas propuestas estaban enfocadas en el departamento de grúas, sin embargo, son propuestas que impactan en la organización como un todo, pues a partir de lo que realiza un coordinador de grúa es que los demás procesos son realizados, por lo que cualquier mejora en los procesos realizados por el coordinador, contribuirá a que todo pueda ser realizado con eficiencia.

INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende poner en evidencia la práctica profesional realizada en la organización Interport Marine Shipping, empresa consolidadora de carga, multinacional con operaciones en Estados Unidos, Guatemala y Honduras. Será realizada durante un periodo comprendido entre el 20 de abril y 22 de junio del año 2022, efectuada en el departamento de grúas, específicamente como coordinador de grúas (recolección y entrega de vehículos) hacia las yardas ubicadas en el estado de Florida y Pensilvania.

Dentro del primer capítulo, se detallará aquellos objetivos generales y específicos que estarán ya enfocados en aquello que se buscará lograr mediante el informe a realizar. Así mismo, serán abarcados datos generales de la empresa como lo es la visión, misión, valores y organigrama, sin dejar a un lado también otros datos que podrían resultar relevantes, como lo es la reseña histórica, en la cual se describe el inicio de la organización y como han ido evolucionando a través de los años.

El segundo capítulo consiste en el detalle de cada una de las actividades encomendadas al practicante durante el periodo en el que realiza la práctica profesional, específicamente en el departamento de grúas, el cual tiene como objetivo principal que el vehículo sea recogido y entregado en tiempo y forma, desempeñando de igual manera todas las actividades que se desprenden de la recolección de dicho proceso. Todo esto, con el fin de identificar debilidades y oportunidades de mejora

Para el tercer y último capítulo, se establece una serie de propuestas de mejora que traerán consigo beneficios al área en el cual se enfoca. Aquí, se detalle los antecedentes, es decir, cual es la problemática que dirigió a realizar dicha propuesta, la descripción detalladamente de todo lo que contiene la propuesta y por ultimo los beneficios que representa implementar dicha propuesta en la organización.

Finalmente, se desarrollarán conclusiones todo el trabajo realizado enfocado en la empresa Interport, así como recomendaciones que debería tomar en consideración la empresa, la universidad y los estudiantes futuros a realizar su práctica profesional.

CAPÍTULO 1

1.1. OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL

1.1.1 Objetivo General

Establecer una propuesta de mejora en el área de coordinación de grúa, mediante la eliminación/modificación de procesos ya existentes, que permita al departamento la consolidación de información, reducción de errores y por consiguiente agilización de estos mismos.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Brindar a la organización una visión clara sobre aquellos procesos que podrían ser cambiados/modificados para evitar retrasos en el desarrollo de la cadena logística.
- Establecer una estructura en los datos, permitiendo la unificación y coherencia entre estos con el fin de disminuir errores por dispersión de datos.
- Crear una base de datos que permita dar seguimiento y tener un mejor control de inventario de títulos.

1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1 Reseña Histórica

En el año 2014, nace la denominada empresa Interport Marine Shipping, entrando en la industria de empresas consolidadoras de carga.

Así pues, Interport estableció sus primeras operaciones en Houston, ciudad del estado de Texas. Partiendo del hecho que, la región centroamericana es muy dada a la importación de vehículos usados y mercadería general, se decidió enfocar en ella todo tipo de esfuerzo, permitiendo la consolidación de una sólida empresa en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras, lugar donde se encuentra la oficina principal.

Desde entonces, Interport no hizo más que seguir creciendo dentro de un rubro altamente competitivo, expandiéndose a través de gran parte de la región centroamericana (Guatemala, El Salvador y Nicaragua). A medida que la demanda aumentaba, las operaciones en Houston no se daban abasto, obligándolos así a expandirse dentro del

territorio estadounidense, siendo estas las ciudades de Miami (FL) y Delaware (PA).

A lo largo de los años, Interport ha sabido acoplarse a las necesidades de sus clientes, fuese por carga vehicular o mercadería general vía marítima, que son los dos servicios que presta actualmente. Dentro de lo que comprende la carga vehicular, Interport se hace cargo de coordinar efectivamente la recolección de vehículos en cualquier estado del país en el cual la subasta se encuentre (IAAI/COPART), asegurándose así que dichos vehículos lleguen a su yarda de destino (Houston, Miami o Delaware) y procediendo con el embarque de estos hacia país destino. Con respecto a la mercadería general, Interport hace envío de esta desde el puerto de Houston hasta los distintos puertos presentes en los países centroamericanos, tales como Santo Tomas de Castilla/Puerto barrio en Guatemala y Puerto Castilla/Puerto Cortés en Honduras, por mencionar algunos. Una vez la carga se encuentra en país destino, el departamento logístico proceder a trazar las rutas para hacer entrega de la encomienda hasta la puerta del cliente.

Por casi 10 años, Interport ha sabido integrarse bien en un rubro altamente competitivo, siendo una de las organizaciones más jóvenes dentro de esta industria. La innovación y transformación de los procesos año tras año ha permitido que Interport se plante como una organización sumamente solicitada por los clientes, mientras que la diversificación, expansión y constante búsqueda de mejora contribuyó a que Interport no entrara en una fase de estancamiento, si no que permitió la atracción y fidelización de clientes en un mercado que demanda mucho.

1.2.3. Misión

Poder brindar un servicio destinado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes con un soporte eficiente y confiable en el envío de carga hacia el destino establecido.

1.2.4. Visión

Ser la empresa consolidadora NVOCC y Freight Forwarder líder, altamente calificada y reconocida por su eficiencia, profesionalismo y servicio personalizado.

1.2.5. Valores

- Ética

- Responsabilidad
- Seguridad
- Honestidad
- Confiabilidad

1.2.6. Servicios

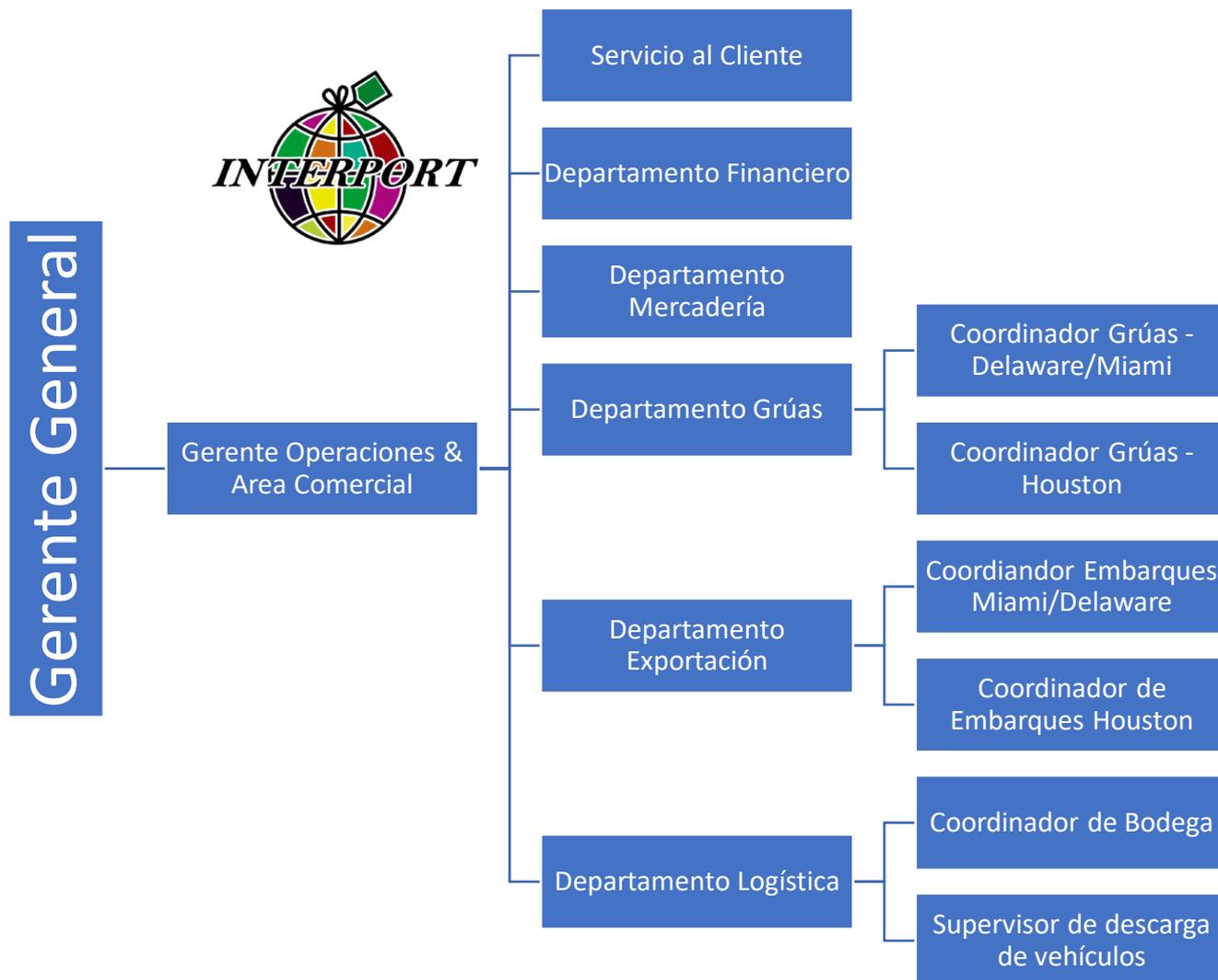
Interport Marine Shipping es una empresa consolidadora de carga que brinda dos diferentes tipos de servicios; vehicular y carga general. Además, la organización actúa como intermediario entre el cliente importador y las navieras encargadas de movilizar la carga a país destino.

Dentro del servicio vehicular, Interport ofrece un servicio completo si así lo desea el cliente, brindando la posibilidad de coordinar la recolección de vehículo en subasta y realizando la entrega a la yarda deseada (Houston, Miami o Delaware), procediendo posteriormente con el embarque de estos para ser enviados a país destino. Con respecto a la carga general, la organización cuenta con un servicio “Puerta a Puerta”. Recogiendo la mercadería en ubicación que brinda el cliente (Texas), siendo enviada hasta la puerta del cliente en los diversos países centroamericanos.

Al ser una consolidadora de carga, Interport cuenta la posibilidad de brindar contenedores completos a aquellos clientes que cuentan con un volumen de carga considerable, o consolidarle la carga a aquellos clientes minoristas que no poseen un volumen de carga alto para optar por el completo.

1.2.7. Organigrama

Ilustración 1 – Jerarquía INTERPORT HONDURAS



Fuente: Elaboración propia

CAPITULO II

2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

En dicho capitulo se describen a detalle cada una de las actividades realizadas durante el periodo de practica en el área de coordinación de grúas. Dentro de un punto de vista operacional, el departamento de grúas representa la base fundamental de todos los procesos subsecuentes. Es decir, es el punto de partida de la actividad de la empresa, es donde inicia todo. Su importancia es indudable, por lo que una buena ejecución de cada una de las funciones encomendadas a esta área permitirá que los demás procesos fluyan.

El departamento de grúa está seccionado en dos; coordinador de grúa vía Houston y coordinador de grúas vía Miami (FL) y Delaware (PA). El objetivo primordial de esta área es coordinar en tiempo y forma la recolección de vehículos en las distintas subastas (IAAI y Copart) ubicadas en los distintos estados de Estados Unidos, evitando que se generen cargos de almacenaje, perdidas de título o verificando el estado en el que el carro fue recogido, evitando así futuros reclamos por parte de los clientes. Otras funciones que cumplen los coordinadores de grúa es brindar status del vehículo a los clientes, dar seguimiento a los vehículos coordinados, gestionar títulos para que sean enviados a la yarda para proceder con el embarque de estos, entre otras.

2.1.1. Coordinación de vehículo

Arias (2015) afirma: “Los procesos empresariales tienen la capacidad de incrementar la eficiencia y la productividad, reducir los costes y minimizar los errores y el riesgo; por lo tanto, optimizan los resultados. Implementar las mejores prácticas en la gestión de procesos contribuye a una buena gestión financiera y proporciona visibilidad sobre cómo dicha organización está logrando sus objetivos de negocio.”

El proceso de coordinación de vehículos es el punto de partida, es la finalidad de este departamento. Coordinar un vehículo va más allá de registrar la información pertinente al vehículo en la plataforma ‘Central Dispatch’ y coordinar con un gruero para su recolección. El coordinador de grúas debe comprometerse en todo momento que el vehículo sea recolectado en el menor tiempo posible, así como asegurarse que sea

entregado tal y como fue comprado por el cliente en la subasta.

“Orientar esfuerzos a fortalecer el compromiso con el cliente impulsa el crecimiento del negocio. Los clientes comprometidos con una marca tienden a comprar más y, sobre todo, actúan como impulsores de nuevos clientes a través de sus recomendaciones” (Lauria, 2021).

Una vez se le indica al área de grúas de proceder con una orden, se verifica que el vehículo esté totalmente pagado y se procede a tomar la información de la factura para posteriormente ser registrada en la plataforma establecida. Dentro de esta plataforma, se coloca ubicación origen del vehículo, es decir, en que subasta se encuentra el vehículo, y a su vez ubicación de destino, siendo en este caso las yardas ubicadas en Houston, Miami o Delaware, según indicado por el cliente.

Ilustración 2 – Registro en plataforma ‘Central Dispatch’

The image displays two identical registration forms side-by-side, labeled 'Origin' and 'Destination'. Each form contains the following fields and controls:

- This is a Terminal
- Terminal, Dealer, or Auction (text input)
- Contact (text input)
- Buyer Number (text input)
- Phone 1 (text input) and Phone 2 (text input)
- Phone 3 (text input) and Cell (text input)
- Address (text input)
- * City (text input with a search icon)
- * State (dropdown menu) and Postal Code (text input)
- Save This Contact (button)

Fuente: Plataforma ‘Central Dispatch’

Posteriormente, se procede a indicar toda la información relevante al vehículo, tales como el año, modelo, marca, color, VIN, número de lote y número de comprador, no sin antes haber fijado un precio. La fijación del precio es importante, pues no se puede establecer un precio por encima del tarifario de grúas de Interport (precio al cliente), y tampoco muy por debajo, de otra manera los transportistas no estarán interesados en recolectar el vehículo y se generará cargos de almacenaje, cosa que se busca evitar a toda costa para beneficio del cliente.

Ilustración 3 – tarifario de grúa

Tarifas de Grúa – Wilmington, Delaware

ESTADO	CIUDAD	PRECIO
DELAWARE	NEW CASTLE	\$190.00
	WILMINGTON	\$190.00
	SEAFORD	\$205.00
DISTRICT OF COLUMBIA	WASHINGTON	\$250.00
	METRO	\$205.00
WEST VIRGINIA	SHADY SPRING	\$575.00
	CHARLESTON	\$575.00
	BUCKHANNONN	\$580.00
PENNSYLVANIA	ALTOONA	\$450.00
	CHAMBERSBURG	\$275.00
	HARRISBURG	\$250.00
	PHILADELPHIA	\$225.00
	PITTSBURG	\$375.00
	YORK HAVEN	\$190.00
	SCRANTON	\$230.00
	ERIE	\$590.00
MARYLAND	BALTIMORE	\$275.00
	LAUREL	\$175.00
	DUNDALK	\$200.00
	WHITE MARSH	\$275.00
	PATASPCO	\$275.00

ESTADO	CIUDAD	PRECIO
NEW YORK	ALBANY	\$315.00
	ALBANY MANHEIM	\$350.00
	BROCTON	\$650.00
	BUFFALO	\$675.00
	LONG ISLAND	\$325.00
	NEWBURGH	\$450.00
	ROCHESTER	\$475.00
	SYRACUSE	\$425.00
	VIRGINIA	CULPEPER
DANVILLE		\$525.00
FREDERICKSBURG		\$380.00
HAMPTON		\$395.00
NORTHERN VIRGINIA		\$325.00
PULASKI		\$495.00
RICHMOND		\$340.00
ROANOKE		\$545.00
SUFFOLK		\$475.00
TIDEWATER		\$345.00
CONNECTICUT	HARTFORD	\$300.00
	SPRINGFIELD	\$375.00

ESTADO	CIUDAD	PRECIO
NEW JERSEY	GLASSBORO	\$175.00
	SOUTH JERSEY	\$175.00
	TRENTON	\$225.00
	SOMERVILLE	\$225.00
	AVENEL	\$190.00
	CENTRAL JERSEY	\$190.00
	NORTH JERSEY	\$190.00
	ENGLISHTOWN	\$290.00
MAINE	LYMAN	\$625.00
	PORTLAND GORHAM	\$750.00
	GRAY	\$750.00
	ORONO	\$800.00

ESTADO	CIUDAD	PRECIO
MASSACHUSETTS	BOSTON SHIRLEY	\$475.00
	NORTH-SOUTH BOSTON	\$500.00
	TAUNTON	\$400.00
	TEMPLETON	\$475.00
	WEST WARREN SUBLOTE	\$825.00
	WEST WARREN	\$450.00
	VERMONT	BURLINGTON
RHODE ISLAND	EXETER	\$400.00
	PROVIDENCE	\$400.00
NEW HAMPSHIRE	MANCHESTER	\$525.00
	CANDIA	\$600.00

Fuente: Interport

2.1.2. Actualización de la base de datos (Software Magaya y Excel)

La tecnología ha venido evolucionando a pasos agigantados, permitiendo a las organizaciones agilizar procesos, eliminando el trabajo manual, así como disminuyendo la probabilidad de errores humanos.

“La Transformación Digital no solo se trata la forma de aprovechar nuevas oportunidades negocio de estrategia de negocios que surgen gracias a la aparición de las tecnologías sino a generar nuevos objetivos y estrategias empresariales para generar mayor valor en las organizaciones apoyado en las nuevas tecnologías” (Aranzamendi, 2018)

Fuente (2022) afirma: “En la actualidad, la transformación digital no es una opción. Las empresas de hoy ya no pueden plantearse la adaptación a este nuevo panorama pues no hay otra manera de renovarse y competir que mediante la elaboración de un plan de transformación digital.”

Magaya es un software de logística que permite a Interport llevar un mejor control de su cadena de suministro. Es un software que ofrece muchísimas características, pudiendo ser manipulado al gusto de cada organización. Brinda la posibilidad de crear ordenes de recolección y ordenes de almacén (enfocados en el área de grúas), y embarques junto con aduana para el departamento de exportación y mercadería, además de darle una experiencia más personalizada al cliente al permitirles consultar el status de su carga en todo momento.

“Las cadenas de suministro están siendo favorecidas por el impulso digital como se ve en los sistemas SCM que ayudan a mejorar todos los procesos y facilitar la toma de decisiones inteligente basada en datos. La SCM es fundamental para que una empresa pueda ser más estratégica, tenga mayor control y, por lo tanto, sea más competitiva y rentable, gracias a una óptima cadena de suministro” (Clavijo, 2021a).

Esta función realizada por el área de grúas resulta esencial para la organización, pues el volumen de ordenes sobrepasa los 100 semanales, por lo que tener una base de datos bien estructurada permite llevar un mejor control. Los coordinadores se encargan de registrar toda la información de la orden recibida, tales como el cliente, consignatario, y demás información del vehículo. Además, se registra los cargos efectuados por la prestación de transporte terrestre, es decir, lo que el cliente pagó por la recolección de su vehículo y lo que Interport pagó para que el transportista lo recogiera y entregara.

Resulta indispensable que la creación de las ordenes de recolección sean realizadas además de estar completas, pues es de esa acción que parten los demás procesos, así como las ordenes de almacén, creadas cuando el vehículo arriba a la yarda destino. La función del área de grúas termina en la creación de ordenes de almacén, pues el proceso de embarque corresponde a otra área, sin embargo, la creación de las dos órdenes previas es anclada a los siguientes procesos.

Ilustración 4 – Base de Datos MAGAYA

The screenshot displays the 'Magaya Cargo System' interface. The main window shows a 'Lista de Órdenes de Recolección' (List of Collection Orders) with columns for Estado, Último Evento, Número, Fecha, Nombre Ex., Nombre..., and Recolectar de. A modal window titled 'Orden de Recolección' is open, showing a detailed view of an order with columns for General, Expedidor, Consignatario, Proveedor, Transportistas, Productos, Cargos, Eventos, and Adjuntos. The modal also includes a summary table with 'Gastos' (USD 375.00), 'Ingresos' (USD 475.00), and 'Ganancia' (USD 100.00).

Estado	Último Evento	Número	Fecha	Nombre Ex.	Nombre...	Recolectar de
Llegando	Recolectado	70088811	04/27/2022	SINDY JOHAN SINDY JOH	COPART NH - CANDIA	
En Almacén	Recolectado	32830420	04/27/2022	IMPORTADOR IMPORTACIA	IAAI Pensacola FL	
Llegando	Recolectado	37669822	04/26/2022	Hugo Alexandé Hugo Alexe	COPART- HOUSTON	
En Almacén	Recolectado	32740425	04/26/2022	HEDMAN LEM HEDMAN LIAA	H- HOUSTON NORTH IN	
En Almacén	Recolectado	37636902	04/26/2022	EDGARDO GIG EDGARDO COP	ART- DENVER SOUTH IN	
Llegando	Recolectado	8C449741	04/26/2022	PICK UP & SHIP PICK UP &		
Llegando	Recolectado	35349242	04/26/2022	ATLAS SHIPPI ATLAS SHI	Copart- Baton Rouge	
En Almacén	Recolectado	34740952	04/26/2022	INVERSIONES INVERSIÓN	COPART- AUSTIN	
Llegando	Recolectado	34444972	04/26/2022	RENE ORLANI RENE ORL	COPART- NEW ORLEAN	
Llegando	Recolectado	32792943	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Lexington (SC)	
Llegando	Recolectado	41986202	04/26/2022	TERESA NOEI TERESA N	COPART PA - ALTOONA D	
Llegando	Recolectado	36911002	04/26/2022	Hugo Alexandé Hugo Alexe	COPART NC - CHINA GR	
Llegando	Recolectado	32882698	04/26/2022	MARVIN RODF MARVIN RIAAI	Templeton (MA)	
En Proceso	Recolectado	40034812	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	COPART FL - TAMPA SC	
En Proceso	Recolectado	38660252	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	COPART NC - CHINA GR	
En Proceso	Recolectado	32858826	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Knoxville (TN)	
Llegando	Recolectado	32554963	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Raleigh (NC)	
En Proceso	Recolectado	32777998	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Orlando-North (FL)	
En Proceso	Recolectado	32808831	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Fort Pierce (FL)	
En Almacén	Recolectado	54806171	04/26/2022	SINDY JOHAN SINDY ELI	COPART KY - LEXINGTO	
En Proceso	Recolectado	32378584	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Concord (NC)	
Llegando	Recolectado	32498154	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Concord (NC)	
Llegando	Recolectado	32710015	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Concord (NC)	
Llegando	Recolectado	41387462	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	COPART FL - JACKSONV	
Llegando	Recolectado	37443302	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	COPART GA - ATLANTA	INTERPORT- TER
Llegando	Recolectado	32585936	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	IAAI Louisville North (KY)	INTERPORT- TER
Llegando	Recolectado	40663592	04/26/2022	RENE ORLANI RENE ORL	COPART IL - CHICAGO S	INTERPORT- TER
Llegando	Recolectado	31401662	04/26/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	COPART GA - MACON	INTERPORT- TER
Llegando	Recolectado	35503872	04/25/2022	ATLAS SHIPPI ATLAS SHI	COPART- EL PASO	INTERPORT COMPAN
En Almacén	Recolectado	38805552	04/25/2022	Maicruz Maicruz Copart	FL Worth	INTERPORT COMPAN
En Almacén	Recolectado	FD270250	04/25/2022	ATLAS SHIPPI ATLAS SHI		INTERPORT COMPAN
En Almacén	Recolectado	40515852	04/25/2022	Camilo Ansoled Camilo Ami	COPART- HOUSTON	INTERPORT COMPAN
Llegando	Recolectado	34197822	04/25/2022	TONY ARIEL G TONY ARIE	LEGARA A YARDA	INTERPORT- TER
Llegando	Recolectado	40203732	04/25/2022	ALLAN GEOVA ALLAN GEI	COPART PA - FITTSBUF	DELAWARE YARD
Llegando	Recolectado	37885752	04/25/2022	DEREK NEVIP DEREK NE	COPART VA - HAMPTO	DELAWARE YARD
Llegando	Recolectado	36913392	04/25/2022	Evilio Jose Mej Evilio Jose	North Atlantic	DELAWARE YARD
Llegando	Recolectado	41065462	04/25/2022	KAREN DILEID KAREN DIL	COPART FL - TAMPA SC	INTERPORT- TER

Fuente: Software Magaya

Además del registro en Magaya, se maneja una base de datos en Excel, donde se incluye una información más selectiva como lo es el nombre del cliente, número de lote y comprador, status de vehículo y aquellos vehículos sin títulos, a diferencia del sistema que es sumamente profundo. Esta base de datos funciona como un doble control interno, y es la forma que han utilizado a lo largo de los años, reduciendo cada vez la información y permitiendo a todo el equipo de Interport tener una visión más simple de las órdenes.

Tabla 1 – Formato base de datos de ordenes (RECAS)

FECHA	NOTAS	NOTAS GRUA	NUMERO	CLIENTE	YARDA	LOTE	BUYER	DIRECCIÓN	STATUS	MAGAYA
23 mayo			3746	VLADIMIR SALOMON	TERRA	43961102	758119	COPART FL - ORLANDO NORTH	DANIS \$150	
23 mayo			3747	VLADIMIR SALOMON	TERRA	41471462	758119	COPART KY - LOUISVILLE	ASIGNADO	
23 mayo			3748	VLADIMIR SALOMON	TERRA	44494992	758119	COPART NC - CONCORD	ASIGNADO	
23 mayo			3749	VLADIMIR SALOMON	TERRA	32067788	252484	IAAI CLEARWATER	ASIGNADO	
23 mayo			3750	VLADIMIR SALOMON	TERRA	32995576	252484	IAAI CLEARWATER	ASIGNADO	
23 mayo			3751	VLADIMIR SALOMON	TERRA	32717857	252484	IAAI WEST PALM BEACH FL	FRANK \$100	
23 mayo			3752	VLADIMIR SALOMON	TERRA	32614800	252484	IAAI MIAMI NORTH	JORGE \$65	
23 mayo			3753	KAREN MENDEZ	TERRA	70573801	970983	IAAI JACKSONVILLE NORTH	DARIEL \$175	
23 mayo			3754	KAREN MENDEZ	TERRA	38793712	970983	COPART FL - ORLANDO SOUTH	DANIS \$150	
23 mayo			3755	JIAN TORRES	TERRA	40652232	184074	COPART GA - CARTERSVILLE	CENTRAL	
24 mayo			3756	KAREN MENDEZ	TERRA	32386682	532180	IAAI MIAMI NORTH	JORGE \$65	
24 mayo			3757	VLADIMIR SALOMON	TERRA	43917352	758119	COPART TN - NASHVILLE	ASIGNADO	
24 mayo			3758	VLADIMIR SALOMON	TERRA	43603852	758119	COPART TN - KNOXVILLE	ASIGNADO	
24 mayo			3759	HUGO PALMA	TERRA	42610792	197801	COPART FL - MIAMI NORHT	JORGE \$65	
24 mayo			3760	OMAR ERAZO	TERRA	42787132	218660	COPART FL - ORLANDO NORTH	DANIS \$150	
24 mayo			3761	OMAR ERAZO	TERRA	43086162	218660	COPART SC - SPARTANBURG	ASIGNADO	
24 mayo			3762	OMAR ERAZO	TERRA	43596122	218660	COPART FL - MIAMI CENTRAL	JORGE \$65	
24 mayo			3763	OMAR ERAZO	TERRA	41778912	218660	COPART FL - ORLANDO NORTH	DANIS \$150	
24 mayo			3764	JORGE RODAS	TERRA	33030288	348019	IAAI WEST PALM BEACH FL	FRANK \$100	
24 mayo			3767	EVILIO MEJIA	TERRA	44010682	715517	COPART FL - MIAMI NORTH	JORGE \$65	
25 mayo			3768	JORGE CASTELLANOS	TERRA	46144572	536194	COPART OH - CLEVELAND EAST	CENTRAL	
25 mayo			3769	ALEX RAMOS	TERRA	43384592	858770	COPART MO - ST. LOUIS	ASIGNADO	
25 mayo			3770	VLADIMIR SALOMON	TERRA	42635841	758119	COPART IL - CHICAGO NORTH	ASIGNADO	
25 mayo			3771	ELVIN PEREZ	TERRA	44970612	251900	COPART FL - TAMPA SOUTH	ASIGNADO	
26 mayo			3772	CARLOS MONCHITOS	TERRA	32613999	375070	IAAI INDIANAPOLIS IN	CENTRAL	

Fuente: Google Sheets de Interport

2.1.3. Revisión de los vehículos en yarda/almacén.

La gestión de almacén juega un papel clave para garantizar que la organización cumpla con los objetivos de productividad. Una buena gestión añade eficiencia, consistencia y control de calidad a los procesos al contribuir en el embarque de los vehículos con mayor facilidad, pues se sabe exactamente en qué yarda se encuentra, disminuyendo los tiempos de entrega al cliente.

La entrega del vehículo en la yarda de destino es donde termina el accionar del departamento de grúas, sin embargo, es un aspecto fundamental. El coordinador de grúa tiene el deber de asegurarse que el vehículo haya sido recibido por el responsable de la yarda donde fue entregado el vehículo. Para esto, se le solicita al transportista mandar un reporte de inspección del vehículo, el cual contiene la firma del responsable de la yarda.

Ilustración 5 – Bill of Lading

007 ENTERPRISE LLC
 1124 AVALON DRIVE EAST
 ORANGE, Connecticut 06477
 MC Number: 1197411-C
 Phone: 4759884806
 Email: 007enterprisellc@gmail.com



BILL OF LADING / VEHICLE INSPECTION REPORT

LOAD ID: 41774972				
ORIGIN		DESTINATION		
COPART 55R High Street north Billerica, MA 01862 Contact: COPART Phone: (978) 667-6787		DELAWARE YARD 1019 E 9TH ST chester chester, PA 19013 Contact: Phone: 302-244-8810		
VIN	Year / Make / Model 2004 Toyota Tacoma INOP	Type Pickup (2 doors)	Color BLACK	Odometer ..
Inspection notes: The car has scratches, dents, windshield cracked,				
BR - Broken CH - Chipped CR - Cracked D - Dented F - Faded FF - Foreign Fluid FT - Flat Tire G - Gouge HD - Hail Damage LC - Loose Contents M - Missing MD - Major Damage MS - Multiple Scratches O - Other PC - Paint Chip R - Rubbed RU - Rust S - Scratched SC - Scuffed				Damage marks on photos. Damage codes: LC, LC, LC, LC, MS, MS, MS, MS, ...
See inspection photos and details: https://bol.superdispatch.com/kxbQLyEbX4DZ6xnWoEQZddg				
Notes: LOT: 41774972 BUYER: 218660 COLLECT TITLE AND KEYS CALL 30 MINUTES BEFORE ARRIVING AT THE PATIO		Notes: COLLECT TITLE AND KEYS Pagamento será via zelle. Vou mandar BOL com inspeção e receber pagamento .		
I agree with the Driver's assessment of the condition of this vehicle. Origin Signature / May 5, 2022 / Copart Billerica 		Vehicle received in good condition except as noted above. Destination Signature / May 6, 2022 / Marlon Roca 		
Driver Signature / May 5, 2022 / GIOVANE SASSO 		Driver Signature / May 6, 2022 / GIOVANE SASSO 		

Fuente: Plataforma 'Super Dispatch'

Una vez verificado que efectivamente el vehículo fue recibido por el responsable, se procede a crear una orden de almacén en la base de datos de MAGAYA. Esto permite al departamento de exportaciones de poder crear las ordenes de embarque, pues esa acción no puede ser realizada sin antes haber realizado una orden de almacén, función que le corresponde a los coordinadores de grúa.

Otra función que incluye la revisión de vehículos en yarda es la revisión de aquellos vehículos que hayan sido entregado sin título, ya sea porque no fue entregado al transportista por la subasta o porque quizás el transportista no lo entregó en yarda. Cuando el título se encuentra en la subasta, es necesario contactarse con la central de esa subasta y solicitar que el documento sea enviado mediante la empresa Fedex a la dirección indicada, los cuales posteriormente brindan un numero de seguimiento al paquete.

Ilustración 6 – Seguimiento a título

FedEx® Tracking [Track Another Shipment](#) [Help](#)

776758689823 [ADD NICKNAME](#)

Delivered
Thursday, 5/5/2022 at 2:39 pm

DELIVERED
Signed for by: T.BELKY
[GET STATUS UPDATES](#)
[OBTAIN PROOF OF DELIVERY](#)

FROM: Gaston, SC US TO: HOUSTON, TX US
[MANAGE DELIVERY](#)

Fuente: Plataforma FedEx

Es importante dar seguimiento a este aspecto, pues un vehículo no puede proceder a ser cargado sin antes contar con el título, que es el documento legal que avala en aduana que efectivamente el vehículo fue adquirido de manera legal. Hay ocasiones en la cual el transportista no avisa que el vehículo fue entregado sin título, por lo que hay que estar constantemente revisando las yardas de Miami y Delaware, donde los encargados registran esa información en un documento de Excel.

Tabla 2: Inventario de vehículos Miami

FECHA		AUTO	VIN	CLIENTE	TITULO	FACTURA	LLAVES
9/3/21	30678864	2000 NISSAN FRONTIER GRAY	N/A	N/A	NO	NO	SI
1/26/22	67540131	2012 Toyota Corolla White	5YFBU4EE5CP065039	Importaciones siguaautos	n	s	s
11/2/21	56372291	2013 Honda CRV Silver	3CZRM3H30DG704805	Servicentro Autriz Alcantala	n	s	s
2/7/22	65309811	2009 HONDA CRV black	5J6RE48759L005671		n	n	s
2/9/22	66587841	2016 Chevrolet Colorado white	1GCHSBEA8G1294598		n	n	s
4/22/22	36100632	2013 HYUNDAI ELANTRA SLVR	5NPDH4AE8DH412493	N/A	NO	NO	SI
3/10/22	CLIENTE	2013 TOYOTA 4 RUNNER SILVER	JTEZU5JR4D5057764	ESTEBAN	SI	NO	SI
5/3/22	38392422	2018 NISSAN PATHFINDER WHITE	5N1DR2MN7JC637231	PRO	SI	NO	SI
5/4/22	39913782	2018 FORD EXPLORER SILVER	1FM5K7D81JGB15672	PLUS	SI	SI	SI
5/9/22	41521282	2003 LEXUS GX 470 SILVER	JTJBT20X930019835	DARIO	SI	SI	SI
5/10/22	41307132	2014 Toyota Tacoma Green	5TFTX4CN0EX036339		n	n	s
5/12/22	40576012	2017 Toyota Tacoma black	5TFRX5GNXH081819	Copan Autocar	s	s	s
5/12/22	cliente	2003 Toyota Corolla White	N1NXBR32E0Z043044	Jose Pages	s	s	s
5/12/22	32894402	2006 Mazda Tribute gray	4F2YZ02Z36KM19168	AM3 Autos	s	s	s
5/12/22	41010352	2016 Toyota Corolla white	5YFBPRHE5GP373673	Auto Palma	s	N	s
5/12/22	cliente	2012 Toyota tacoma gray	5TFMU4FN9CX009016	Carlos Ochoa	s	s	s
5/12/22	38458732	2018 Ford Explorer Gray	1FM5K8F87JGA45887	Affordable Plus	s	s	s
5/15/22	38738192	2016 FORD EXPLORER WHITE	1FM5K7F83GGB98592	PENA	SI	SI	NO
5/15/22	38789642	2019 HONDA CRV WHITE	2HKRW5H3XKH401806	AM3 Autos	SI	SI	SI
5/15/22	42375302	2002 HONDA CIVIC WHITE	2HGES16652H611286	LATIN CARS	SI	SI	SI
5/17/22	43434982	2004 Mitsubishi LANCER SILVER	JA3AJ66F64U028799	SALOMON	SI	SI	SI
5/17/22	43428352	2021 FORD EXPEDITION WHITE	1FMJK1KT7MEAO9293	PRO STAR	SI	SI	SI
5/20/22	42664392	2014 Honda CRV brown	5J6RM3H59EL008725	SALOMON	s	s	s

Fuente: Terrashipping

2.1.4. Comunicación directa con los transportistas

Las compañías transportistas, encargadas de recolectar y entregar vehículo en yarda destino, son uno de los aliados de la cadena de logística, permitiendo que los demás procesos sean posibles. Por esta razón, mantener una buena relación con cada una de las empresas brindará una mayor seguridad que la coordinación de vehículos con ellos será exitosa, reduciendo posibles reclamos de los clientes.

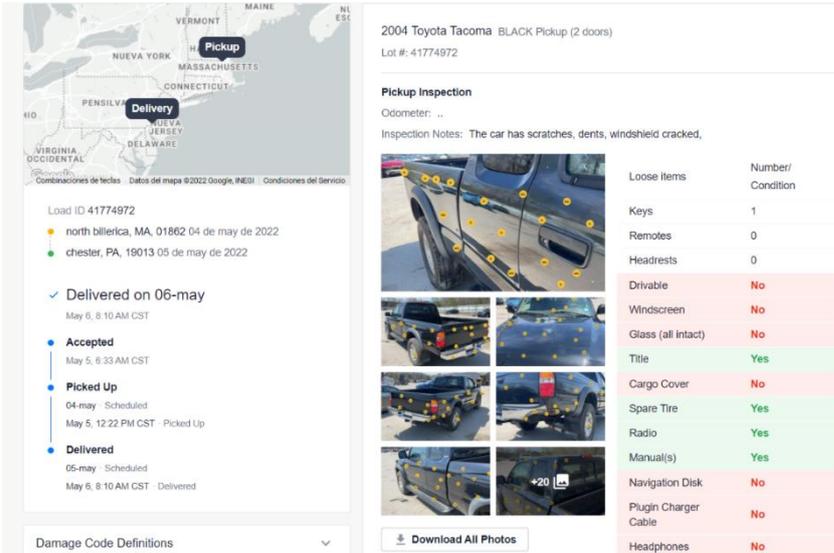
Nicuesa (2019) afirma: “La comunicación organizacional es clave para el correcto desarrollo de una empresa en tanto que la transmisión de información es determinante tanto a nivel interno como a nivel externo. La comunicación está presente en el trabajo en equipo y en la coordinación entre los distintos departamentos, pero también es esencial a nivel externo puesto que una empresa comunica información de sí misma a la sociedad y a los clientes.”

Los coordinadores de grúa se encargan de tomar llamadas de transportistas interesados en hacer la recolección del vehículo. Se les solicita el día de recolección, día de entrega, nombre de compañía y demás indicaciones. En algunas ocasiones, es posible que los transportistas pidan un precio mayor del establecido en la plataforma, por lo que tener un sentido de negociación y persuasión contribuirá a que la ganancia sea mayor para para la organización.

La coordinación de vehículos no termina en asignar el vehículo a una compañía, todo lo contrario. Es necesario dar un seguimiento constante, solicitando fotografías del estado del vehículo en el cual fue recogido, si fueron entregadas llaves y título, eximiendo a la organización así de cualquier futura queja del cliente.

“Todos los procesos tienen que tener un responsable designado que asegure el cumplimiento de los objetivos preestablecidos y vigile de forma continuada la eficacia del proceso. Es fundamental llevar a cabo una revisión, un control y un seguimiento periódico de los procesos y, en su caso, llevar a cabo acciones destinadas a mejorar su rendimiento” (Alonso, 2014).

Ilustración 7 – Seguimiento del vehículo



2004 Toyota Tacoma BLACK Pickup (2 doors)
Lot #: 41774972

Pickup Inspection
Odometer: ...
Inspection Notes: The car has scratches, dents, windshield cracked.

Loose Items

Loose Items	Number/Condition
Keys	1
Remotes	0
Headrests	0
Drivable	No
Windscreen	No
Glass (all intact)	No
Title	Yes
Cargo Cover	No
Spare Tire	Yes
Radio	Yes
Manual(s)	Yes
Navigation Disk	No
Plugin Charger Cable	No
Headphones	No

Timeline:

- Delivered on 06-may (May 6, 8:10 AM CST)
- Accepted (May 5, 6:33 AM CST)
- Picked Up (May 5, 12:22 PM CST)
- Delivered (May 6, 8:10 AM CST)

Fuente: BOL Online

2.1.5. Proveer status de vehículo a clientes

Los clientes son la razón de toda empresa, representan un aspecto fundamental para el crecimiento de cualquier organización. Es a través de las ordenes que gestionan semanalmente que Interport ha podido ir creciendo a través de los años, por eso brindar la información que solicitan siempre dejará una buena imagen de la empresa.

Wilson (2018) afirma: “Los clientes no solo son más baratos de retener que de atraer, sino que también es más fácil vender a quienes ya forman parte de tu cartera de clientes. De promedio, tienes entre un 5 y un 20% de posibilidades de vender a nuevos clientes. La cifra aumenta hasta un 60 o un 70% en el caso de clientes ya existentes. Por lo tanto, centrarse en la retención de clientes es una forma inteligente de aumentar tus resultados.”

La función de proveer status de los vehículos no es una propia del departamento de grúas realmente, sino del departamento de servicio al cliente. Son ellos los que se encargan de tener un contacto directo con los clientes, proveyéndoles todo tipo de información, sin embargo, hay ocasiones en las que ellos acuden a los coordinadores de grúas para obtener

una respuesta más rápida, por lo que esta área debe estar atenta en todo momento a los mensajes que se reciben, ya sea en los grupos con clientes o de manera privada.

Los coordinadores de grúas se encargan de informar sobre la fecha que fue recogido el vehículo, así como un estimado del día de entrega, esto debido a que esperan que sus vehículos sean coordinados lo antes posible para evitar cargos de almacenaje.

2.1.6. Reporte semanal de las ordenes coordinadas

El orden, organización y control son aspectos que deben estar presentes en cada colaborador. Estos elementos permiten que la organización tenga una visión clara sobre los resultados obtenidos a lo largo del tiempo en cada uno de los departamentos, brindando así una advertencia sobre aquellos procesos que necesitan mejoría.

En ese sentido, el reporte semanal preparado por el área de grúas está enfocado en la cantidad de vehículos coordinados durante el día lunes hasta el viernes de dicha semana, días en los cuales los vehículos pueden ser coordinados. Se realiza un reporte detallado donde se indica la cantidad de vehículos coordinados para Honduras y Guatemala, además de mencionar la ciudad de origen, en este caso Houston, Miami o Delaware, indicando así a Interport por donde se está manejando la mayor cantidad de volumen.

Ilustración 8: Reporte semanal



CAPÍTULO III

3.1.1. Propuesta 1: Unificación de datos y digitalización total de procesos en Software Magaya

3.1.1.1. Antecedentes

Fernández (2018) afirma: “En la actualidad, se ha llegado a un punto en donde la digitalización empresarial se ha convertido más en una necesidad que en una opción. Dicha obligación es tal que incluso la supervivencia de empresas completas depende de esta transformación.”

A medida que pasan los años, la necesidad de digitalizar completamente los procesos en una empresa logística se vuelve vital, sobre todo por el hecho que los clientes son insistentes a la hora de saber el status de su carga, y con justa razón. Ante esto, Interport ha venido implementando la mejora continua y ha digitalizado los procesos con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes, sin embargo, no ha sido posible “explotar” el sistema con todas las características que ofrece, por lo que sigue habiendo una brecha considerable para poder alcanzar lo que pretende la organización.

“Unificar la información es, por tanto, el paso más certero para evitar el caos y las brechas de seguridad, pero además es ya la vía más sencilla para ganar en agilidad y reducir costes. Automatizar todos aquellos procesos de su empresa unificando éstos en una sola plataforma, facilitará concentrar los recursos hacia riesgos más delicados, mejorando la productividad y permitiendo ser mucho más rápido en las tareas.”
(Giménez, 2017)

Año tras año, han ido eliminando el paso de registrar aquella información que realmente no tiene relevancia alguna dentro de su base de datos, evitando así la pérdida de tiempo en actividades. De hecho, antes se manejaba un cuadro de base de datos mucho más amplio al de ahora, incluyendo una gran cantidad de columnas que quizás podían ser eliminadas tranquilamente, pues solo ocupaban más espacio dentro de su base de datos y dificultaban el registro y filtración de los datos. Por ejemplo, las columnas de consignatario, nombre del dueño de la licencia, VIN o monto que le era al transportista

Casi la mitad de los consumidores dan una gran importancia a los procesos de envío y entrega como parte del conjunto de la experiencia de compra. Teniendo la capacidad de rastrear los pedidos, tus consumidores pueden tener una mayor tranquilidad, en especial si disponen de portales donde ellos mismos autogestionen ese seguimiento. (Rios, 2021)

Por otro lado, hay falta de digitalización en algunos procesos de la cadena de logística. Actualmente, Magaya es un software que está a la medida para las empresas consolidadoras, como lo es Interport, sin embargo, no ha sido posible llegar a un punto en el cual todos los procesos que compone el movimiento de carga estén digitalizados en su totalidad en dicho sistema. Por esta razón, Interport no tiene un control de inventarios, es decir, desconocen la cantidad de vehículos que tienen en una yarda determinada, por lo que se encuentran “al aire” con este tipo de información, información que resulta esencial para llevar un buen control de lo que entra y sale.

Así mismo, no han logrado brindarle una experiencia completamente digitalizada al cliente en la cual podrían tener la información de la fecha de recolección del vehículo, fecha de entrega a la yarda, notificación de cualquier irregularidad, embarque y mucho más. Debido que no han logrado digitalizar completamente sus procesos, los clientes son insistentes a la hora de preguntar status de sus vehículos, provocando pérdida de tiempo, completamente evitable, a los agentes de servicio al cliente.

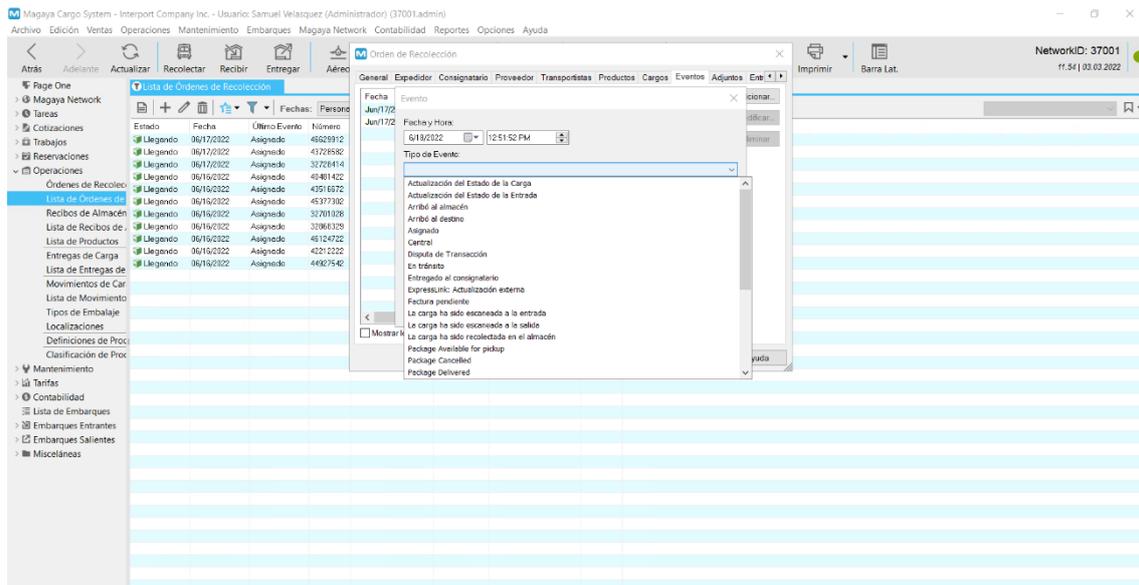
3.1.1.2. Descripción de la propuesta

Partiendo de la problemática de la descentralización de datos y la no digitalización total de los procesos en el Software Magaya, se desarrolló una propuesta en la cual pretendía ir eliminando gradualmente aquellos cuadros innecesarios para ir centralizando la información en la base de datos de Magaya, lo que a su vez abriría espacio a la digitalización de todos los procesos.

El punto de partida de esta propuesta está enfocado en el departamento de grúas, pues la base de datos principal de Interport (RECAS) funciona como doble control interno, especialmente para los coordinadores de esta área, ya que la información que es registrada en esa base de datos es mayormente para realizar con éxito la recolección y entrega de vehículo. Sin embargo, se considera que es necesario ir eliminando las doble actividades que solo contribuyen en la desorganización de datos.

Así pues, el primer paso de los coordinadores de grúa pasaría a registrar la información directamente en el Software de Magaya, actividad que es realizada posterior al registro en la base de datos RECAS en Excel. Con esto, se pretende reducir el tiempo por registro de información, algo beneficioso especialmente para semanas altas en las que se coordinan alrededor de 140 órdenes de vehículos. En muchas ocasiones los vehículos no son registrados seguidamente en la plataforma ‘Central Dispatch’ para la coordinación del vehículo con transportistas, por lo que una característica que apoyaría a un mejor control de coordinación es el uso de la característica “Eventos”, es decir, eventos que indiquen que el vehículo ya está listo para ser coordinado, si ya está posteoado, asignado o arribó a yarda. Esta característica podría ser beneficiosa para llevar un control adecuado, pues sin la implementación de estos eventos, no resulta posible realizar esa transición del departamento de grúas al Software Magaya. Y no solo eso, a través de la utilización de eventos, los clientes podrán rastrear el status de su carga en todo momento.

Ilustración 9: Creación de Eventos en Magaya

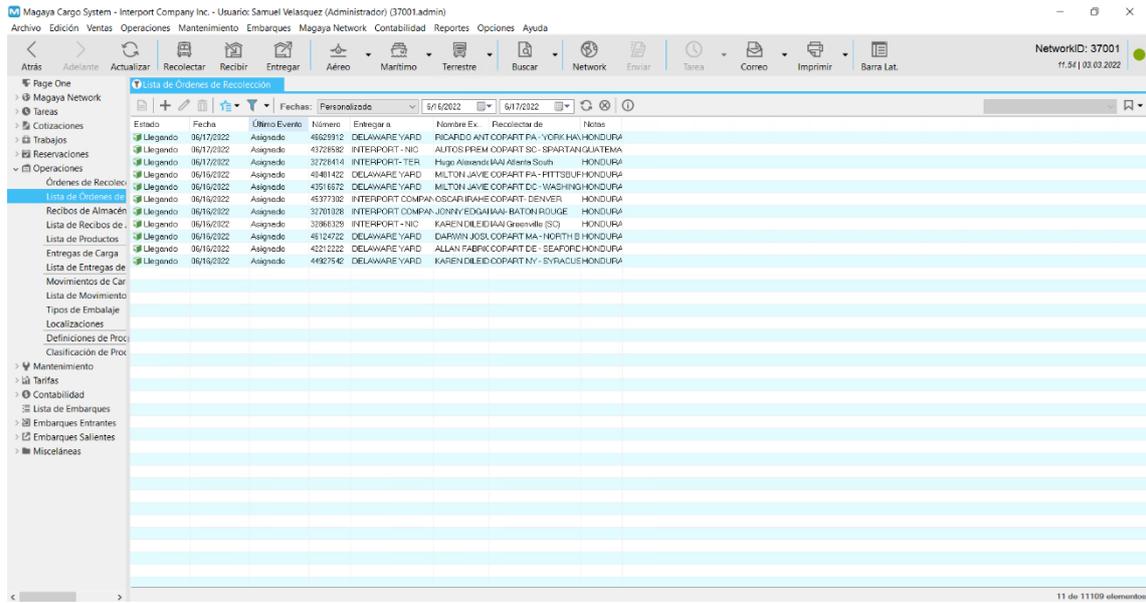


Fuente: Magaya

De igual manera, la implementación de creación de eventos permitirá llevar un mejor control sobre aquellos vehículos que no han sido coordinados aún durante la semana. Mediante los eventos, resulta posible filtrar la información deseado dependiendo el status del vehículo, es decir, si sigue en espera de transportista, si ya fue asignado y otras opciones. Con esto, el proceso de recolección de vehículo se podrá agilizar, pues permite dar un seguimiento más de cerca a cada vehículo.

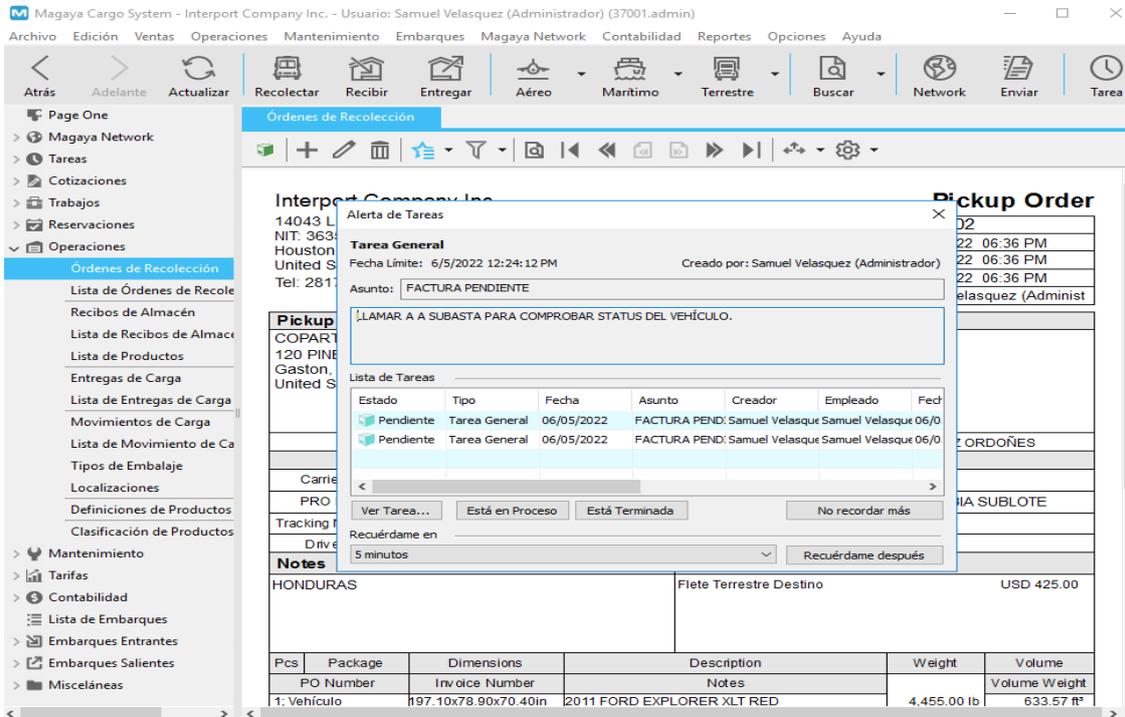
Se investigó a fondo para sacar provecho de cada una de las características que brinda el Software, implementando así mismo el uso de creación de tareas en la misma plataforma. Esta característica se encarga de enviar una alerta a empleados encargado en una fecha y hora establecida, cosa que funciona para enviar recordatorios graduales de aquellos vehículos que no han sido coordinados por tema de falta de pago a la subasta. Así pues, esta alerta contribuye a que todo vehículo sea asignado en tiempo y forma, disminuyendo de esa manera posibles cargos de almacenaje que pudiesen ser generados a los clientes por tener el vehículo en la subasta.

Ilustración 10: Filtro de vehículos por status



Fuente: Magaya

Ilustración 11: Alerta de Tareas



Fuente: Magaya

Con el traslado prácticamente total del área de grúas a la base de datos de Magaya, la posibilidad de brindar un constante rastreo de la carga vehicular a los clientes podría ser una realidad. Con la creación de eventos, enviar correos automatizados resulta posible con un solo clic, enviando correos cuando el vehículo sea asignado a un transportista, recogido o cualquier tipo de evento que suceda durante la recolección. De igual manera, la utilización de eventos permitirá que los clientes le den seguimiento a su carga desde cualquier parte, solo con el hecho de ingresar a su cuenta de Livetrack podrán tener acceso a esta información. Por más pequeño que sea, este tipo de características generan valor agregado, que es apreciado por el cliente, además de ayudar en la disminución de solicitudes de status realizadas al departamento de servicio al cliente,

Ilustración 12: Envío de correo electrónico automático

The screenshot shows the Magaya Cargo System interface. The main window displays a table of collection orders (Lista de Órdenes de Recolección) with columns for Estado, Último Evento, and Número. The table contains several rows of data, all with the state 'Llegando' and location 'Central'. A pop-up window titled 'Enviar Correo Electrónico' is open, showing the email composition form. The form includes fields for 'Remitenente', 'Para', 'CC', and 'CDD'. The 'Para' field is populated with 'hpalma1972@yahoo.com' and the 'CC' field with 'eduardo.ortegair@gmail.com'. The 'Asunto' field contains a message for the recipient. The email body is pre-filled with a message in Spanish: 'Estimado sys_recipient_name: Buen dia Su carga, lote 43433962, está lista para ser recogida por la compañía Miami Transport Solution Saludos cordiales,'. The email format is set to PDF and the subject is 'Lista de Órdenes de Recolección.pdf'. The 'Enviar' button is visible at the bottom of the pop-up window.

Estado	Último Evento	Número
Llegando	Central	43433962
Llegando	Central	43445202
Llegando	Central	32636128
Llegando	Central	32723096
Llegando	Central	33036732
Llegando	Central	5YFBU4EE0C
Llegando	Central	45715142
Llegando	Central	42233302
Llegando	Central	36612422
Llegando	Central	70077451
Llegando	Central	33120674

Fuente: Magaya

Ilustración 13: Lista de vehículos en transito

The screenshot shows a mobile application interface for 'Pickup Orders'. At the top, there is a blue header with a back arrow, a menu icon, the title 'Pickup Orders', and a filter icon. Below the header is a search bar with a magnifying glass icon and the text 'Search'. The main content area displays a list of five vehicle orders, each with a green bus icon, a vehicle ID, the name 'Hugo Alexander Palma...', and two dates. The bottom of the screen features a navigation bar with three icons: a list icon, a home icon, and a back arrow.

Vehicle ID	Name	Date 1	Date 2
43445282	Hugo Alexander Palma...	06/2/2022	06/2/2022
41959222	Hugo Alexander Palma...	05/30/2022	05/30/2022
42721832	Hugo Alexander Palma...	05/31/2022	06/2/2022
44216602	Hugo Alexander Palma...	05/27/2022	05/27/2022
61983511	Hugo Alexander Palma...	05/27/2022	05/27/2022

Fuente: Magaya LiveTrack

Ilustración 14: Lista de embarques en transito

The screenshot shows a mobile application interface for 'Shipments'. At the top, there is a blue header with a back arrow, a menu icon, the title 'Shipments', and a filter icon. Below the header is a search bar with a magnifying glass icon and the text 'Search'. The main content area displays a list of six shipment orders, each with a purple ship icon, a shipment ID, the name 'Hugo Alexander...', and two dates. The bottom of the screen features a navigation bar with three icons: a list icon, a home icon, and a back arrow.

Shipment ID	Name	Date 1	Date 2
HBOL517	Hugo Alexand...	PEF 06/3/2022 > 21531	06/3/2022
HBOL418	Hugo Alexand...	PEF 06/3/2022 > 21531	06/3/2022
HBOL118	Hugo Alexand...	MIA 05/23/2022 > 21531	05/27/2022
HBOL454	Hugo Alexand...	PEF 05/23/2022 > 21531	05/27/2022
HBOL118	Hugo Alexand...	MIA 05/23/2022 > 21531	05/27/2022
HBOL118	Hugo Alexand...	MIA 05/23/2022 > 21531	05/27/2022

Fuente: Magaya LiveTrack

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

La centralización de datos y mudanza prácticamente total al software Magaya tiene consigo grandes beneficios. Al tener unificados la mayoría de información en una sola base de datos, todos los procesos de los distintos departamentos se tornan más eficiente. La comunicación, organización y productividad mejora. La recopilación y visualización de datos se vuelve sencilla, se disminuye la posibilidad de errores en los procesos al estar todos en una misma sintonía, y la pérdida de tiempo por consulta es cada vez menor.

Calvo (2021) menciona que pequeñas mejoras permiten acercarnos cada día más a la excelencia empresarial y a la calidad óptima de los productos o servicios. La optimización de los procesos supone una reducción tanto de los costes en los que incurre la empresa como de los tiempos de ejecución.

Y es que, no es que la manera en la que se ejecutan las actividades actualmente es erróneas o poco eficientes, sino que existe un buen margen de mejora para poder brindar un verdadero valor agregado a los clientes. El impacto interno es indudable, pues el saber aprovechar cada característica del software Magaya contribuye a que la comunicación interna, con respecto a la ejecución de procesos, mejore, especialmente con el área de contabilidad. Ya que el departamento encargado del área financiera de Interport se encuentra con la necesidad de que todos los cargos se encuentren registrados en las ordenes de recolección/ordenes de almacén creados por los coordinadores de grúa, la gradual transición a la base de datos de Magaya, reducirá una disminución de errores, pues con un registro centralizado, resulta innecesario registrar la misma información en otras bases de datos. Es decir, los fletes terrestres, cargos por almacenaje, flete marítimo comenzarán a ser aplicados correctamente, sin necesidad de recurrir a los coordinadores de grúa para consultar.

Así como existe un impacto interno, también es importante mencionar el externo, que es con los clientes. Se generará un nuevo valor agregado, una característica distintiva de Interport entre la competencia, y es que el hecho de brindarle un status en tiempo real de carga al cliente es algo que los deja satisfecho. Todo cliente desea estar al tanto de su carga, para evitar que se generen cargos adicionales por almacenaje y así evitar pagar más en la introducción. Con la digitalización de los procesos, ahora los clientes podrán tener

la opción de recibir notificaciones en tiempo real sobre las actualizaciones de su carga, esto les brinda una mayor tranquilidad y confianza de que están en buenas manos.

Si hay algo más importante que el producto o servicio mismo que ofrecemos, es el extra o “bonus” que otorgamos con él. A ese extra se le llama valor agregado y juega un papel importante tanto para la percepción de la marca como para los ingresos por ventas que se obtienen. (Díaz, 2014)

A su vez, el hecho de contar con un sistema de rastreo de carga permite que los agentes de servicio al cliente pasen más desahogados con respecto a este tema, pues los clientes constantemente solicitan status de sus vehículos. A demás, tienen a su disponibilidad los recibos de almacén y fotos de recolección con un solo clic, ya que es usual que soliciten dichas fotos, pues hay transportistas que manipulan de manera incorrecta la carga, ocasionando daños al vehículo.

Ilustración 15: Status de vehículo



Fuente: Magaya LiveTrack

Por último, la creación de recibos de almacenes para cada uno de los vehículos que llegan a yarda tiene grandes beneficios. En primera, es si se crean recibos de almacenes será posible sacar reportes y tener un dato exacto de todos los vehículos que están en una yarda determinada. Esta información mostrará si es factible seguir recibiendo vehículos o si la yarda está sobrecargada de vehículos que aún no han sido embarcados. Por otro lado, mediante la realización de estos recibos de almacenes es posible crear facturas de cobro automáticamente, sin necesidad de estar escribiendo los valores de manera manual en un cuadro de Excel, que es lo que actualmente realiza Interport con los avisos de llegada.

Ilustración 16: Avisos de llegada

VIAJE: DOLE COLOMBIA 21250						
FECHA DE LLEGADA: 13 DE JUNIO DE 2022						
ID: NELSON GERARDO GALDAMEZ MADRID						
VEHICULO	LOTE	VIN	EMBARQUE	GRUA	STORAGE	FEE DOC
2009 FORD ESCAPE LIMITED BLACK	37078412	1FMCU94G69KB20962	1180			15
TOTAL			\$1,195.00			
Cuenta, BAC EN DOLARES	729381011	INTERPORT MARINE SHIPPING S DE RL				
Contacto para Documentacion:	<u>KENDY MURILLO</u>					
	<u>TEL:(504)3394-4554</u>					

Fuente: Interport

Para estos avisos de llegada, la persona encargada debe buscar la cotización que se le dio al cliente con respecto al costo por embarque, grúa y cargos de almacenaje, incurriendo en la pérdida de tiempo. Con la realización de recibos de almacén, esto no sería más necesario, pues todos los valores son registrados de una sola vez por los coordinadores de grúa, pudiendo generar así una factura de cobro con un solo clic y con todos los valores correspondientes que el cliente deberá de pagar antes de recibir su vehículo.

Hay diversos beneficios con la implementación de este proceso. Con esto, se disminuye la carga de trabajo al responsable encargado de realizar cada uno de los avisos de llegada, pudiendo tomar ese tiempo en realizar otras actividades que quizás no pueden ser automatizadas aún. En segundo, la probabilidad de errores se reduce, pues estos valores son registrados desde el punto inicial y únicamente por los coordinadores de grúa, lo cual evita que pase por otros responsables, con la probabilidad de colocar otros valores erróneos.

Ilustración 17: Aviso de llegada generado desde Magaya

Interport Company Inc.			
14043 Luthe Rd NIT: 36352558900, Houston, TX 77039 United States, Tel: 2817419032			
Factura de Cobro			
		Date	Due Date
		Jun/10/2022	Jun/10/2022
		Number	
		2814	
Payment Terms		Pagar al recibir	
Bill to		Número de documento: 32590730 Expedidor: FRANKLIN ARNULFO PONCE M Consignatario: FRANKLIN ARNULFO PONCE M Fecha Ingreso: Jun/03/2022 Origen/Destino: Transportista: TRANS AUTOMOTIVE SOLUTIO Piezas / Peso: 1 / 3,433.00 lb	
FRANKLIN ARNULFO PONCE MARTINEZ 14043 LUTHE RD HOUSTON, TX 77039. United States			
Description of Charges	Quantity	Price	Amount
Flete Marítimo VH Mediano	1.00	1,200.00	1,200.00
Flete Terrestre Origen	1.00	250.00	250.00
			USD Amount
			1,450.00
			Tax
			0.00
			Total
			1,450.00

Fuente: Magaya

3.1.2. Propuesta 2: Inventario de títulos & tarifas por gestión

3.1.2.1. Antecedentes

El control de inventarios dentro de las organizaciones resulta indispensable hoy en día, sobre todo con toda la tecnología que día a día ofrece nuevas herramientas para monitorear de manera adecuada la existencia de algo puntual en un proceso. Sin embargo, para alcanzar este punto, es necesario tener un control interno, estructuración y dar un constante seguimiento al inventario para evitar futuras sorpresas en el futuro.

Pacheco (2017) menciona que un proceso debe fluir, evitando los obstáculos y desperdicios, buscando la eficiencia y eficacia en una estructura organizacional por procesos, se gestiona el valor creado por la empresa para que un proceso siempre entregue al siguiente proceso todo lo que necesita para desarrollarse de manera eficiente.

Actualmente, Interport no cuenta con un eficiente control de inventario de títulos, donde se tenga una base de datos interna en el cual muestre todos aquellos vehículos que fueron entregados en yarda sin título. Cuando esto sucede, solamente se agrega una nota en la base de datos de Excel que menciona que ese vehículo no tiene título, y ahí ‘termina’ el problema. De hecho, tienen toda esta información dispersa en las diferentes bases de datos para la yarda de Houston, Miami, y Delaware, presentándose nuevamente la descentralización de datos. Que un vehículo llegue sin título al almacén se traduce en dinero parado, pues un vehículo no puede ser embarcado si no cuenta con el título, por lo que han llegado a tener vehículos parqueados en yarda por uno, dos, tres meses o incluso más, y esto no es nada provechoso para la organización ni para el cliente que espera que su carga llegue lo antes posible.

Entre las 3 yardas que maneja Interport, hay no menos de 50 vehículos sin título, y el problema es que no existe un dato exacto, pues tampoco se actualiza cuando un título fue recibido. Es decir, 50 vehículos que no han sido embarcado y que la ganancia por flete marítimo se encuentra en pausa. No hay un personal delegado para la gestión de títulos, sino que son gestionados periódicamente por el personal que ya tiene delegado otras tareas, tomando ese tiempo para gestionar uno que otro título.

Este es una problemática que envuelve varios elementos. Primero, no hay una base de datos que indique los datos del dueño de la licencia, y es que en muchas ocasiones el cliente de Interport no es el mismo dueño de la licencia, por lo que el gestionar títulos se vuelven más difícil si no se cuenta con la información necesaria. Y es que, para gestionar un título, es necesario hacerse pasar por el dueño de la licencia, indicando el nombre completo, número de identidad, número de licencia de conducir y posiblemente hasta el número de pasaporte. Sin esta información, la subasta jamás permitirá que un título sea gestionado. En segundo lugar, no existe un formulario centralizado donde se tenga el control total de todos los vehículos, pertenecientes a Interport, que están sin títulos y el conteo por yarda. Es decir, toda esta información está distribuida en varios cuadros de Excel. Por último, la no delegación de un colaborador justamente para gestionar títulos y creación de recibo de almacenes, dificulta aún más el control de inventarios y retrasa el proceso de embarcación de dichos vehículos.

Delegar funciones es un elemento clave para la obtención del éxito empresarial. Implementar estas estrategias te ayudará a propiciar la creación de ambientes de trabajo basados en la confianza y permitirá el crecimiento profesional de tus colaboradores, así como un mejoramiento en la calidad de los resultados entregados por el equipo de trabajo. (Clavijo, 2021)

3.1.2.2 Descripción de la propuesta

Partiendo de la problemática de no contar con un base de datos para el control de inventario de títulos y el hecho de tener una gran suma de dinero en pausa por el tema de títulos, se decidió enfocar la propuesta dos aspectos; programación de un sistema de control títulos en VBA Access y cobro por gestión.

Tarifa por gestión

En la actualidad, Interport no aplica ningún cobro por la gestión de título, sin embargo, era un error que están cometiendo y podrían comenzar a emplear esta nueva modalidad, siempre aplicando montos adecuados y velando por sus clientes.

La tarifa por gestión está dividida en tres diferentes modalidades; gestión de título en la subasta de COPART, gestión de título en la subasta de IAAI y por último gestión por duplicado de título.

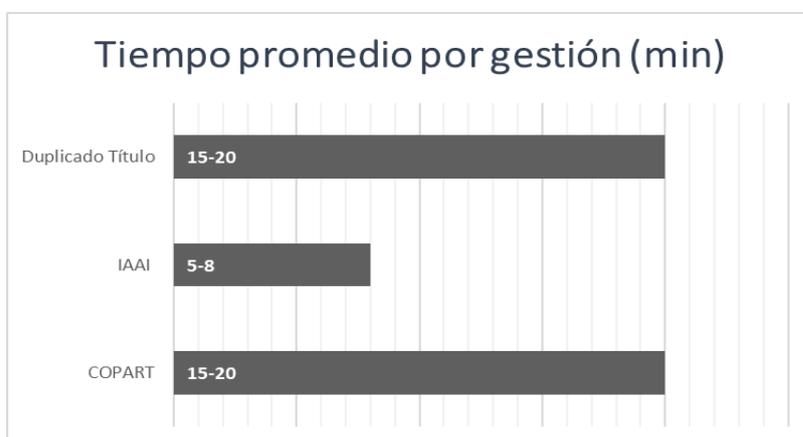
Tabla 4: Tarifas por gestión de título

INTERPORT MARINE SHIPPING		
TARIFAS POR GESTIÓN DE TÍTULO		
<i>Acción</i>	<i>Monto</i>	
Gestión de título (COPART)	\$15	
Gestión de título (IAAI)	\$8	
Duplicado de título	\$15	

Fuente: Elaboración propia

La explicación de los diferentes montos surge del tiempo que invierte un colaborador al realizar dicha gestión, e indudablemente la gestión de títulos por vehículos comprados en la subasta COPART es aún más complicada. Es necesario realizar una llamada telefónica, indicar datos del dueño de la licencia y la dirección que se desea realizar el envío. El problema recae en que esta gestión no toma 5 minutos, si no que a veces se espera hasta 15-20 minutos en línea esperando a que un agente de dicha subasta tome la llamada y ayude con la gestión. De ahí surgen los \$15 por gestión de título en COPART, pues el tiempo vale mucho dentro de una organización.

Ilustración 18: Grafica de tiempo por gestión

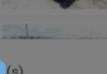


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la gestión de título en la subasta IAAI, el cobro (\$8) es menor debido a la rapidez en la que se puede cambiar las instrucciones de título para que sea entregado al transportista o gestión de envío de título a la yarda. Es un procedimiento en el cual es necesario tener los datos de la cuenta del cliente, ingresar a cambiar instrucciones de título del vehículo que será recogida, registrar la compañía de transporte que lo recogerá y posteriormente agregar que sea entregado a dicha compañía. Indudablemente la gestión es sencilla, sin embargo, siempre será necesario hacer un cobro simbólico para dicha gestión, ya que implica el tiempo de un colaborador de Interport al realizar una actividad que debería ser realizada por el cliente.

Ilustración 19: Cambio de instrucciones de título IAAI

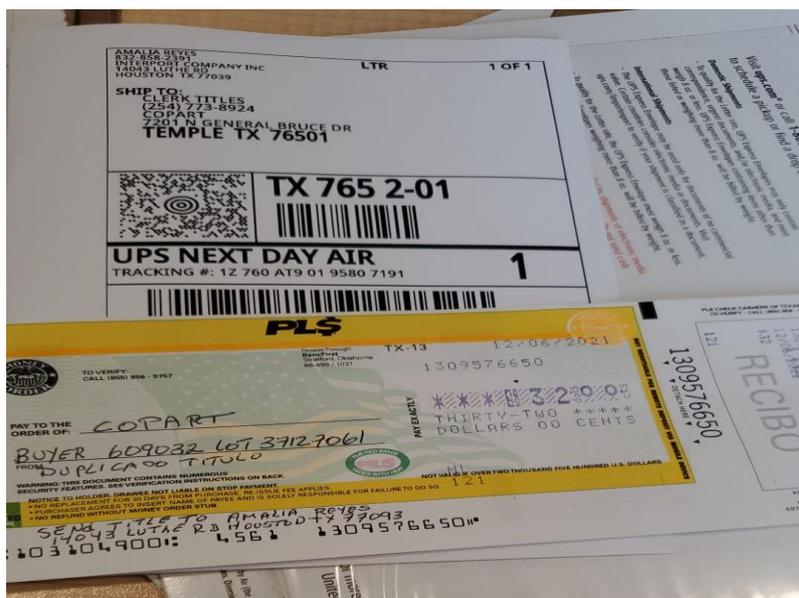
The screenshot displays a web interface for managing vehicle sale documents. On the left, a table lists vehicles with columns for 'VEHICLES' and 'SALE INFO'. The table includes a 'Select All' checkbox and a list of five vehicles, with the second one selected. On the right, a 'SALE DOCUMENT INSTRUCTIONS' form is open, featuring two main sections: 'SELECT PREFERRED OPTION' and 'SELECT PICKUP PERSON'. The 'SELECT PREFERRED OPTION' section has radio buttons for 'Self Pickup' (selected) and 'FedEx'. The 'SELECT PICKUP PERSON' section includes a dropdown menu for 'Select Representative' and a text box containing 'NC AUTO TRANSPORT (Other) HOUSTON, HOUSTON, TX, 77039, US'. Below this is an 'Add Representative' link. At the bottom of the form, there is an 'ADDITIONAL NOTES FOR BRANCH' section with a text input field (140 characters max) and a '1 Selected' indicator. The interface also includes a 'Close' button and a red 'SAVE' button with a confirmation icon.

Select All	VEHICLES	SALE INFO
<input type="checkbox"/>	 2013 HONDA CR-V LX Stock# 31961679 VIN 5J6RM3H3XDL035266	Houston South
<input checked="" type="checkbox"/>	 2015 HONDA CR-V Stock# 32811361 VIN 2HKRM3H35FH516541	Baton Rouge
<input type="checkbox"/>	 2014 HONDA CR-V Stock# 32815586 VIN 5J6RM4H3XEL101578	Chicago-West
<input type="checkbox"/>	 1994 TOYOTA 4RUNNER Stock# 32894334 VIN JT3VN29V5R0032266	Macon
<input type="checkbox"/>	 2009 FORD ESCAPE XLT	

Fuente: IAAI

Por último, la gestión por duplicado sucede cuando el título original es extraviado, sea responsabilidad del transportista o de la subasta encargada de entrega el título. Ante esto, resulta correcto aplicar un cobro por gestión de duplicado de \$15, donde inicialmente se llama a la subasta para corroborar si es posible hacer un duplicado y el monto por gestionarlo. Posteriormente se llena un registro que incluye lote, número de comprador, VIN y dirección a enviar el título. Este formato es enviado vía correo desde Estados Unidos.

Ilustración 20: Gestión de duplicado



Las primeras dos tarifas por gestión de título no es una obligación, es una opción que se le brinda al cliente en caso de que él no pudiese gestionarlo por su cuenta. Sin embargo, si el decide gestionar por su propia cuenta, deberá gestionar ese título antes de un periodo establecido, por lo contrario, se le cobrará una tarifa por parqueo, que es lo que realizan todas las subastas.

Se establecieron 3 diferentes tarifas por parqueo que corresponden a las yardas de Houston, Miami y Delaware. Se comenzará a cargar ese monto después del periodo de gracia que Interport brinda cuando el vehículo arriba a yarda. Es decir, después de ese mes y medio (caso de Houston), se comenzará a cobrar \$5 por cada día que el vehículo está en la yarda sin título, dejando de sumar en el día en el que el título llega a manos de los colaboradores en Houston.

Tabla 5: Tarifa por parqueo

INTERPORT MARINE SHIPPING		
TARIFA POR PARQUEO		
Yarda	Tiempo	Monto (diario)
HOUSTON, TEXAS	1 mes y 15 días	\$5
MIAMI, FLORIDA	1 mes	\$5
DELAWARE, PENNSYLVANIA	1 mes	\$5

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la yarda de Houston, se estableció un periodo más prolongado pues es la central de Interport, por lo que hay una comprensión mayor con los clientes. El periodo establecido fue de 1 mes y 15 días, durante este tiempo tendrán la posibilidad de gestionar el título sin que se les genere costo alguno por parqueo. Ya para las yardas de Miami y Delaware, se continuará con el monto diario de \$5, sin embargo, el periodo de gracia es menor, siendo de 30 días para que puedan gestionar el título sin cobro por parqueo.

Es importante aclarar que, si el cliente decide gestionar el título por cuenta propia, posteriormente podrá incurrir en cobro por parqueo. Por otro lado, si el responsable de gestionar el título es Interport, incurrirá en cobro por gestión únicamente.

Inventario de títulos

Debido a que el software Magaya no cuenta con una sección para llevar un buen control de inventario de títulos, se decidió programar una base de datos en VBA Access, en el cual se programó mediante códigos para desarrollar un formulario complementemente funcional y conectado a una red para que pueda ser trabajado en conjunto por cualquier colaborador.

El formulario de control de inventarios cuenta con 4 pestañas; licencia de compradores, inventario de títulos, inventario de vehículos que no se tiene registro y búsqueda avanzada.

Ilustración 21: Control de Inventario

USUARIOS

CONTROL DE INVENTARIO SAMUELIP

DASHBOARD

- Licencia de Compradores
- Inventario de Títulos
- Inventario de Vehículos
- Busqueda
- Usuarios
- Cambiar Usuario
- Actualizar
- Salir

PENDIENTE 11

TRACKING 1

GESTIONADO 7

EN YARDA 1

POR REALIZAR

Cliente	Lote	Status
JOSE HERNANDEZ	32359954	PENDIENTE
RAFAEL MARTINEZ	39255832	PENDIENTE
LUIS TURCIOS	36100632	PENDIENTE
CARLOS MONCHITOS	45985232	PENDIENTE
ALLAN PEREZ	45107322	PENDIENTE
EDYN TABORA	33083525	PENDIENTE
DANILO SILIAZAR	42503642	PENDIENTE
Samuel Velasquez	32104080	PENDIENTE
SAMUEL VELASQUEZ	40102080	PENDIENTE

GESTIONES REALIZADAS 20

VEHÍCULOS SIN REGISTRO 4

Fuente: Programación propia en VBA Access

Inicialmente, se tenía pensado solo crear un formulario para registrar la información del dueño de la licencia, pues no existía una base de datos donde el gestor de títulos pudiese acceder y ver los datos de la persona para llamar y gestionar un título específico, sin embargo, se identificó una necesidad de tener un control de inventario total.

Para el registro de licencia de comprador, se registra el nombre completo del dueño, fecha de nacimiento, número de identidad, número de pasaporte y licencia de conducir si es posible. De igual manera, está la opción de registrar las credenciales de la cuenta para futuras gestiones, tales como el cambio de instrucciones para la gestión de títulos.

Ilustración 22: Formulario licencia de comprador

Fuente: Programación propia en VBA Access

Dicho registro permite hacer una búsqueda rápida mediante el botón buscar que se programó en la esquina superior izquierda. La búsqueda se realiza colocando ya se un nombre/apellido o el número de comprador. No es necesario colocar exactamente el nombre completo del dueño de la licencia, pues se estableció una función que permitiría recopilar todos los registros que contuvieran x palabra, en este caso el nombre.

Con respecto a la pestaña inventario de título, se creó un formulario que pudiese registrar la información más relevante, tal como lote, status, el cual indicará si está pendiente, gestionado, a falta de número de rastreo o en yarda. Con esta opción, se le permitió al gestor de títulos tener un mejor control de inventario, pues dio espacio a ir actualizándolo según se iba haciendo la gestión. A parte de estas opciones, fueron incluidas casillas como número de rastreo, cliente y el responsable de gestionar el título (Interport o cliente), así

pues, hay posibilidad de recopilar registros de distintas maneras. Por último, se registró la dirección exacta de cada una de las yardas, ya que, a la hora de llamar a la subasta, el agente que atiende solicite esta información.

Ilustración 23: Inventario de títulos

The screenshot displays a web application window titled "Inventario de títulos". The main header shows "INVENTARIO DE TÍTULOS" and the date "martes 28 de junio de 2022" at "10:36 p. m.". A sidebar on the left contains navigation options: Inicio, Licencias, Vehículos, Búsqueda Avanzada, and Usuarios. The main content area is titled "GESTIÓN DE TÍTULO" and features a search bar with the text "Buscar". Below this, there are two columns of input fields for registration details: "FechaRegistro" (3/6/2022), "Fecha gestión" (3/6/2022), "Lote" (61983511), "VIN" (2T1BU4EE4CC812789), "Status" (dropdown menu showing "GESTIONADO"), "Numrastreo" (777051488560), "Responsable" (dropdown menu showing "INTERPORT"), and "Cliente" (HUGO PALMA). To the right of these fields are five buttons: "Nuevo registro", "Deshacer registro", "Eliminar registro", "Registro siguiente", and "Registro anterior". Below the registration fields is a section titled "INFORMACIÓN ADICIONAL" with a "Yarda" label and a list of three addresses, each with a checkbox. The third address, "955 SW 154TH PATH, MIAMI FL 33194", is checked. A "Guardar" button is positioned below the address list. The INTERPORT logo is located in the bottom right corner of the form area.

Fuente: Programación propia en VBA Access

Por último, se desarrolló un inventario de vehículos para aquellos vehículos que son coordinados por los clientes, es decir, llegan directamente a la yarda. Hay ocasiones en las que los clientes no notifican del vehículo, por lo que el vehículo llega a la yarda y no se tiene registro alguno. Cuando sucede esto, se procede a consultar a los clientes, esperando que aparezca el dueño, por lo que registrarlos en el inventario permitirá hacer consultas periódicas para que el vehículo no quede en el olvido esperando a que el dueño aparezca después de mucho tiempo.

Ilustración 24: Inventario de vehículos sin registrar

FechaLlegada	Lote	VIN	Modelo
4/6/2022	32644310	STELU42NX6Z251604	2006 TOYOTA TACOMA BLUE
24/6/2022	32872126	5J6RM4H5XDL058943	HONDA CR-V 2013 BURGUNDY
27/6/2022	94384983	PR03489U9E	2010 HONDA FIT
28/6/2022	89348493	PR3849084FU	2010 TOYOTA TACOMA BLACK

Fuente: Programación propia en VBA Access

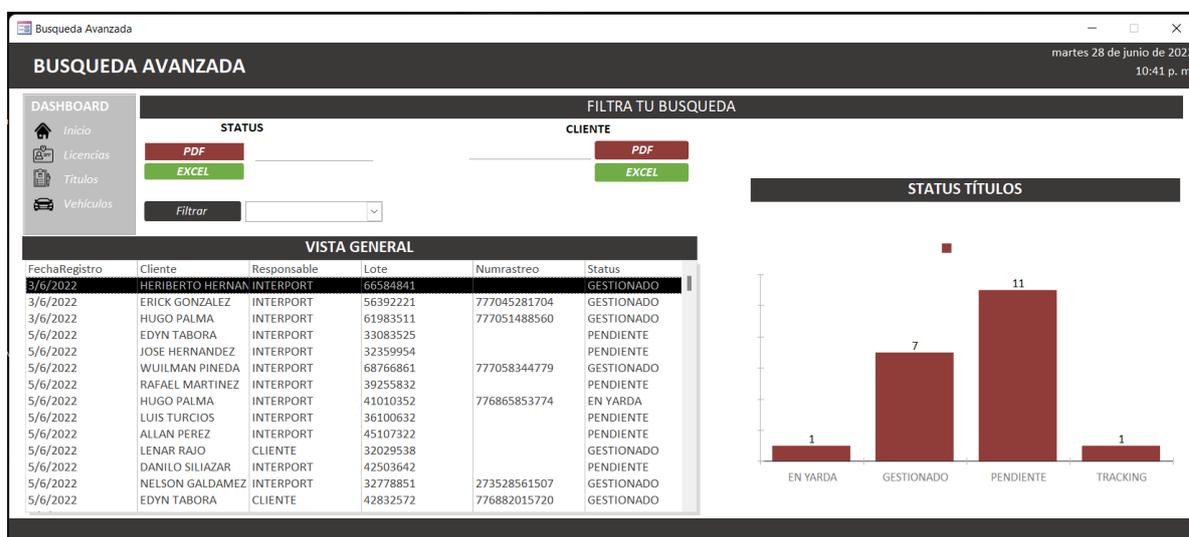
3.1.2.3 Impacto de la propuesta

Son muchos los beneficios de una base de datos bien estructurada que permita llevar un correcto control de inventarios. Una base de datos es un respaldo a la hora de querer consultar una información, permite que cualquier gestión sea realizada con mayor eficiencia y disminuye la probabilidad de errores.

En primera instancia, los nuevos cobros por gestión de títulos y parqueo es algo que resulta necesario. Es cierto que los clientes son la base de toda organización, son un elemento fundamental para que estas tengan éxito, sin embargo, hay procesos/tareas que recaen en su responsabilidad e Interport se está haciendo cargo de ellas sin cobrar. A partir del cobro por gestión y por parqueo, permite embarcar vehículos en menor tiempo, y no por el hecho que recibir 'ingreso extra' motivará a Interport a ser más eficientes, pues el monto es algo simbólico y en ningún momento se pretende aprovecharse del cliente, al contrario. Con esta nueva modalidad, se pretende agilizar el proceso de embarque, que las yardas no se llenen con vehículos sin títulos y es mayor el flujo de caja de la empresa será constante, ya que se paga hasta que el vehículo llegue a yarda. Mientras el vehículo se encuentre en yarda parqueado, se traduce en dinero parado hasta ser embarcado. Además, ese mismo ingreso que recibirían por gestión de título y parqueo podría ser utilizado para delegar a un colaborador que se encargue puntualmente de la gestión de títulos y creación de almacenes. Todo esto, permitirá que se lleve un mejor control de inventario.

Por otro lado, el formulario de control de inventarios programado en Access tiene un impacto directo en el manejo que se le da a este. Con esto, el gestor de títulos tiene una imagen más clara sobre cuántos son los títulos están sin gestionar, agilizando de esa manera la gestión y depurando aquellos que ya se encuentran en yarda. Es un formulario que puede ser conectado a una red local para que cualquier colaborador de Interport que cuenta con el documento, pueda acceder y consultar cualquier tipo de información que desee en el momento. Esta característica lo hace aún más funcional y versátil, pues no es necesario estar conectados a una misma red WiFi o estar compartiendo el archivo después de actualizarlo, sino que todo esto está al alcance de todos los colaboradores en todo momento.

Ilustración 25: Búsqueda avanzada



Fuente: Programación propia en VBA Access

En general, el impacto que tiene esta herramienta para gestionar títulos es indudable. Se programó a la medida y necesidades que se identificaron en esta área. Es un formulario amigable y sencillo de manipular, pudiendo filtrar la información al gusto de cada uno, como es con el área de status. Sí se desea consultar cuantos títulos pendientes hay, simplemente selecciona esa opción y procede a buscar, al igual que la opción de tracking, que fue incluida para aquellos títulos que ya fueron gestionados pero que aún necesitan llamar para solicitar el número de rastreo. De igual manera, se incluyó una gráfica actualizable en tiempo real, la cual muestra la cantidad de títulos según status, lo que facilita aún más la comprensión de datos.

Por ultimo y no menos importante, se agregó la posibilidad de exportar los datos, sea por status o por cliente, a formato PDF o Excel por si se desea imprimir o enviar dicho reporte a un cliente específico. Este tipo de características hace aún más funcional el sistema, ya que incluye distintas maneras de poder visualizar la información, pudiendo ser manipulada al gusto de cada colaborador. Con las características que presenta dicho formulario, será posible disminuir la pérdida de información con respecto a los títulos y permitir que se lleve un mejor control de inventarios.

Ilustración 26: Reporte de Títulos en PDF

REPORTE DE TÍTULOS				11/6/2022 10:43 a. m.
FechaRegistro	Cliente	Lote	VIN	Status
5/6/2022	JOSE HERNANDEZ	32359954	19XFA1F59AE015878	PENDIENTE
5/6/2022	RAFAEL MARTINEZ	39255832	1FMCU0D75CKC39718	PENDIENTE
5/6/2022	LUIS TURCIOS	36100632	5NPDH4AE8DH412493	PENDIENTE
5/6/2022	CARLOS MONCHITOS	45985232	1N6DD26561C331379	PENDIENTE
5/6/2022	ALLAN PEREZ	45107322	1C4NJRFB8ED846554	PENDIENTE
5/6/2022	EDYN TABORA	33083525	5JGRE4H79AL045806	PENDIENTE
5/6/2022	DANILO SILIAZAR	42503642	4TAWM72NOWZ098592	PENDIENTE
7/6/2022	YULI	5555555	34289483432	PENDIENTE

sábado 11 de junio de 2022 Página 1 de 1

Fuente: Exportado de sistema 'Control de Inventario' Access a PDF

CAPITULO IV

4.1 CONCLUSIONES

- A través de la digitalización total de los procesos en el Software Magaya, se logró generar un nuevo valor agregado al cliente al darles la posibilidad de tener toda la información de su carga en todo momento, siendo notificados la fecha de asignación del vehículo, recolección, y arribo en almacén, además de brindarles información adicional sobre si el vehículo cuenta con título y llave, impactando significativamente en la satisfacción del cliente con la organización.
- Mediante la unificación de datos en el Software de Magaya, se logró eliminar gradualmente el exceso de base de datos en Excel, dando espacio a una mejor comunicación entre departamentos y disminuyendo los errores al estar todos los colaboradores en una misma sintonía.
- Explorar a profundidad el Software de Magaya, permitió que se implementarán características provechosas que no habían sido puestas en práctica, ayudando a que el proceso de recolección y entrega de vehículo fuese más eficiente. Con esto y más, Magaya estaba comenzando a ser aprovechado de la manera correcta.
- Por medio de las nuevas tarifas por gestión de títulos y almacenamiento, se disminuyó la cantidad de vehículos que se encontraban en yarda sin títulos, agilizó el proceso de embarque y permitió que haya menos dinero ‘parado’ con el arribo de cada vehículo a país destino.
- Con el control de inventarios en Access, se logró tener una base de datos centralizada con todo lo que supone inventarios. El tener toda la información de los dueños de la licencia permitió que la gestión se realizará con rapidez y seguridad, sin necesidad de estar consultando una y otra vez la información de este. Además, ahora el control de los títulos resulta más sencillo, pudiendo filtrar la información al gusto de cada colaborador y permitiendo que haya un orden y coherencia en los datos.

4.2 RECOMENDACIONES

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

- Se recomienda a la empresa centralizar en la medida de lo posible la mayor cantidad de información en una sola base de datos, disminuyendo la creación de bases de datos en fuentes externas (Excel) y unificándola en el Software Magaya.
- Se recomienda a la empresa promover la mejora continua en todos los procesos y tareas, por más pequeñas que parezcan. Hacer un correcto uso de las herramientas tecnológicas y explorarlas a fondo para sacar el mayor provecho de ellas, todo esto con el fin de automatizar cada proceso y disminuir la probabilidad de errores.

4.2.2 Recomendaciones para la universidad

- Se recomienda a la Universidad Tecnológica Centroamericana, brindar un mayor y real acompañamiento a cada uno de los estudiantes cursantes de la practica profesional, dando espacio a un continuo y directo contacto con el fin de despejar dudas que fuesen surgiendo durante la ejecución de su práctica profesional.
- Se recomienda a la Universidad Tecnológica Centroamericana, hacer un exhaustivo análisis de todas las materias que son incluidas en el pensum de la carrera, excluyendo y seleccionando puntualmente aquellas que realmente contribuyen diversamente en el capital humano del estudiante.
- Desarrollar actividades que contribuyan en la preparación del estudiante para la fuerza laboral, ayudándoles a no solo ampliar el conocimiento teórico, sino también a impulsar las habilidades y destrezas de cada uno de los estudiantes para ser aplicados en un futuro en el ámbito laboral.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

- Se recomienda a los estudiantes visualizar la practica profesional como una oportunidad de oro para el crecimiento como profesional y obtención de conocimiento empírico, con el fin de tener una visión emprendedora.
- Se recomienda a los estudiantes aprovechar al máximo el tiempo como

estudiantes, yendo más allá de lo que aprenden en clases y siempre tomando cada nuevo conocimiento, por más pequeño e insignificante que sea, como una oportunidad de crecimiento personal y profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alonso, P. (2014). *Gestión de las Empresas por Procesos* (p. 159) [Tesis]. Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona.
https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
- Aranzamendi, H. (2018, octubre 31). ¿Qué es la Transformación Digital en las Empresas? *Revista Digital de la Facultad de Ciencias Administrativas y RRHH*.
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-1/que-es-la-transformacion-digital-en-las-empresas/>
- Arias, F. (2015, mayo 27). *La importancia de una buena gestión de los procesos de negocio*. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-una-buena-gesti%C3%B3n-los-procesos-negocio-arias>
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-a). *Coordinador, coordinadora* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario.
 Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://dle.rae.es/coordinador>
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-b). *Indispensable* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://dle.rae.es/indispensable>
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-c). *Periódico, periódica* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario.
 Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://dle.rae.es/periódico>
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-d). *Software* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://dle.rae.es/software>
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-e). *Tecnología* / *Diccionario de la lengua española*.

- «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://dle.rae.es/tecnología>
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-f). *Versátil | Diccionario de la lengua española*.
«Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://dle.rae.es/versatil>
- Calvo, L. (2021, febrero 15). ¿Qué es la mejora continua y cómo aplicarla en una empresa? *Garage*. <https://es.godaddy.com/blog/mejora-continua-empresa/>
- Clavijo, C. (2021a, junio 5). *SCM: Definición, proceso y ejemplos de software para comenzar*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-scm>
- Clavijo, C. (2021b, noviembre 24). *Cómo delegar funciones a tus colaboradores*.
<https://blog.hubspot.es/sales/que-es-delegacion-funciones>
- Comunicación organizacional*. (s. f.). Economipedia. Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-organizacional.html>
- Díaz, J. (2014, febrero 23). *El Poder del Valor Agregado*.
<https://www.negociosyemprendimiento.org/2014/02/el-poder-del-valor-agregado.html>
- Estaún, M. (2021). La Cadena de Gestión de Suministro (SCM): Qué es y cuáles son las ventajas que ofrece. *Thinking for Innovation*.
<https://www.iebschool.com/blog/cadena-gestion-suministro-negocios-internacionales/>
- Fernández, H. (2018, septiembre 5). *Digitalización empresarial | Impacto de la Transformación digital*. <https://economiativ.com/digitalizacion-empresarial/>
- Fuente, O. (2022). ¿Qué es la Transformación Digital? *Thinking for Innovation*.
<https://www.iebschool.com/blog/que-es-transformacion-digital-business/>
- Giménez, A. (2017, mayo 29). Unificar la información, clave para evitar el caos. *Grupo*

- Korporate*. <https://grupokorporate.com/unificar-la-informacion-el-paso-mas-certero-para-evitar-caos/>
- Lauria, G. (2021, abril 1). Compromiso con el Cliente: ¿Qué Estrategias Implementar en tu Empresa? *Debmedia - Blog*. <https://debmedia.com/blog/compromiso-con-el-cliente/>
- López, J. (s. f.). *Valor añadido—Definición, qué es y concepto*. Economipedia. Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/valor-anadido.html>
- Martín, J. (2020, abril 27). *Qué es el VIN de un coche, dónde encontrarlo y qué significa*. Motorpasión. <https://www.motorpasion.com/revision/que-vin-coche-donde-encontrarlo-que-significa>
- Mise, J. (2022, enero 3). NVOCC. *Cursos con Certificado Ministerio del Trabajo*. <https://www.acavir.com/glosario/nvocc/>
- Nicuesa, M. (2019, enero 21). *La importancia de la COMUNICACIÓN en la EMPRESA -recursos PSICOLÓGICOS*. *psicologia-online.com*. <https://www.psicologia-online.com/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa-4344.html>
- Orellana, P. (s. f.-a). *Proceso de mejora continua*. Economipedia. Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Orellana, P. (s. f.-b). *Proceso empresarial*. Economipedia. Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-empresarial.html>
- Pacheco, J. (2017, diciembre 12). Cómo maximizar una estructura organizacional por procesos. *HEFLO ES*. <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/estructura-organizacional-por-procesos/>
- Paez, G. (s. f.). *Consolidación de carga*. Economipedia. Recuperado 29 de mayo de

- 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/consolidacion-de-carga.html>
- Paéz, G. (s. f.). *Transporte terrestre*. Economipedia. Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/transporte-terrestre.html>
- Pedrosa, S. (s. f.). *Cobro*. Economipedia. Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/cobro.html>
- Peiró, R. (s. f.). *Base de datos—Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia*. Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/base-de-datos.html>
- Pozo, J. (2020, diciembre 12). Retención de clientes. Qué es y cómo aplicarla en tu empresa. *El viaje del cliente*. <https://elviajedelcliente.com/retencion-de-clientes/>
- RAE. (s. f.-a). *Cliente | Diccionario panhispánico de dudas*. «Diccionario panhispánico de dudas». Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://www.rae.es/dpd/cliente>
- RAE. (s. f.-b). *Embarque | Diccionario de la lengua española (2001)*. «Diccionario esencial de la lengua española». Recuperado 29 de mayo de 2022, de <https://www.rae.es/drae2001/embarque>
- Ríos, J. (2021, agosto 3). *Tracking de pedido de un ecommerce: Logística y satisfacción*. Doctus - Desarrollo Web/Mobile. <https://doctus.com.co/es/tracking-de-pedido-control-logistico-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Sánchez, J. (s. f.). *Consumidor—Definición, qué es y concepto*. Economipedia. Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>
- Sevilla, A. (s. f.). *Logística*. Economipedia. Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>
- Sparapni, J. (s. f.). *¿Qué es Transformación digital? - Definición en WhatIs.com*.

ComputerWeekly.es. Recuperado 29 de mayo de 2022, de

<https://www.computerweekly.com/es/definicion/Transformacion-digital>

Westreicher, G. (s. f.). *Código (programación / código abierto y cerrado)*. Definición

ABC. Recuperado 5 de junio de 2022, de

<https://www.definicionabc.com/tecnologia/codigo-programacion.php>

Westreicher, G. (s. f.-a). *Empleado*. Economipedia. Recuperado 5 de junio de 2022, de

<https://economipedia.com/definiciones/empleado.html>

Westreicher, G. (s. f.-b). *Inventario*. Economipedia. Recuperado 5 de junio de 2022, de

<https://economipedia.com/definiciones/inventario.html>

Wilson, C. (2018, junio 27). *Por qué no puedes olvidar la retención de clientes*.

Brandwatch. <https://www.brandwatch.com/es/blog/retencion-clientes/>

GLOSARIO

VIN: El Número de Identificación Vehicular VIN (Vehicle Identification Number) es un estándar internacional que consta de 17 caracteres alfanuméricos que te permiten identificar y conocer los registros de un auto, camioneta SUV o camión. (Martín, 2020)

Magaya

Proceso Empresarial: Un proceso empresarial es aquel movimiento eficiente de recursos financieros, técnicos y humanos que en conjunto dan funcionamiento a una organización con estructura de empresa. (Orellana, s. f.-b)

Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora. (ASALE & RAE, s. f.-d)

Consolidadora de Carga: La consolidación de carga es la combinación de un conjunto de envíos individuales e independientes en un mismo cargamento. (Páez, s. f.)

Tecnología: Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. (ASALE & RAE, s. f.-e)

NVOCC: Non-Vessel Operating Common Carrier, agente de carga que oferta servicios regulares de consolidación marítima, a través de la reserva de espacios en buques para los envíos en representación del consignatario de buques. (Mise, 2022)

Periódico: Que guarda período determinado. (ASALE & RAE, s. f.-c)

SCM: La SCM es el ciclo de vida de un producto o servicio, desde que se concibe hasta que se consume. Un subsistema dentro de la organización que engloba la planificación de las actividades de suministro, fabricación y distribución de los productos. (Estaún, 2021)

Clientes: Persona que utiliza los servicios de un profesional o una empresa. (RAE, s. f.-a)

Coordinador: Que coordina. (ASALE & RAE, s. f.-a)

Transformación digital: La transformación digital es la incorporación de tecnologías informáticas a los productos, procesos y estrategias de una organización. (Sparapni, s. f.)

Comunicación organizacional: La comunicación organizacional es un proceso de transmisión de la cultura organizacional en las personas, a través de acciones que promueven la horizontalidad, la ética y la excelencia. (*Comunicación organizacional*, s. f.)

Base de datos: Una base de datos hace referencia al conjunto de datos o informaciones determinadas que se pueden consultar de manera ágil, y segmentando las características que se quieran destacar para concretar más la información que se pretende revisar. (Peiró, s. f.)

Indispensable: Que no se puede dispensar. (ASALE & RAE, s. f.-b)

Retención de clientes: La retención de clientes es una estrategia que consiste en mantener clientes fidelizados con la marca a largo plazo. (Pozo, 2020)

Transporte terrestre: El transporte terrestre es el tipo de transporte que se realiza mediante el conjunto de medios de transporte que se trasladan por la superficie sólida del planeta. Es decir, que se trasladan por tierra, y no por mar o aire. (Páez, s. f.)

Embarque: Acción y efecto de embarcar. (RAE, s. f.-b)

Consumidor: El consumidor es una persona u organización que consume bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad. (Sánchez, s. f.)

Logística: La logística son todas las operaciones llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción. (Sevilla, s. f.)

Inventario: El inventario es el registro de los bienes que pertenecen a una persona natural o jurídica. Así, queda constancia de una serie de activos u objetos. (Westreicher, s. f.-b)

Valor agregado: El valor añadido o valor agregado es la utilidad adicional que tiene un bien o servicio como consecuencia de haber sufrido un proceso de transformación. (López, s. f.)

Servicio: En el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a

satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Colaborador: El empleado es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador. Así, los detalles de este vínculo son definidos en un contrato (verbal o escrito). (Westreicher, s. f.-a)

Versátil: Capaz de adaptarse con facilidad y rapidez a diversas funciones. (ASALE & RAE, s. f.-f)

Código: Código de programación es el lenguaje por el cual funcionan las computadoras, comprende un conjunto de instrucciones y datos a ser procesados automáticamente. (Westreicher, s. f.)

Cobro: Cobro es aquel dinero que percibimos por el pago de una deuda, por la prestación de un servicio o por la venta de un bien. En el ámbito empresarial, se refiere a cualquier entrada de dinero que se produzca en la tesorería de una empresa. (Pedrosa, s. f.)

Mejora continua: El proceso de mejora continua es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas. (Orellana, s. f.-a)

ANEXOS

Anexo 1: Tarifario - Honduras



INTERPORT
Est. 1961

LISTADO DE PRECIOS

Honduras

INTERPORT COMPANY INC INFO@INTERPORTHOUSTON.COM WWW.INTERPORTHOUSTON.COM

Anexo 2: Flete marítimo

A continuación, detallamos los listados de fletes y grúas para el envío de su vehículo vía marítima.

Tarifas validas a partir de los embarques **DESDE: 4 ABRIL DEL 2022.**

Tarifas de Flete

	Honduras		
	Miami, Florida	Houston, Texas	Delaware- Sps
Vehículos Turismo pequeños (Pick up cabina sencilla)	\$ 1,120.00	\$ 1,145.00	\$ 1,125.00
Vehículos Medianos (Camionetas Regulares Ejemplo: CRV, ESCAPE, KIA SPORTAGE, RAV4) hasta 15 ft	\$ 1,250.00	\$ 1,340.00	\$ 1,125.00
Vehículos Medianos (Grand Cherokee y Pick up cabina y media) hasta 16 ft	\$ 1,205.00	\$ 1,340.00	\$ 1,180.00
Vehículos Grande (Pathfinder, Explorer, Honda Pilot, 4 Runners) hasta 17 ft	\$ 1,450.00	\$ 1,355.00	\$ 1,180.00
Vehículo Grande (Pathfinder, Explorer, Honda Pilot, 4 Runners) hasta 17 ft	\$ 1,450.00	\$ 1,550.00	\$ 1,550.00
Pick up doble cabina hasta 17.5 ft	\$ 1,575.00	\$ 1,715.00	\$ 1,650.00
Vehículo Extra Grande 17.6-18.5 ft (NISSAN TITAN, FORD 150)	\$ 1,900.00	\$ 2,100.00	\$ 1,750.00
Vehículos Extra Grande 19.1-20 ft (FORD 250, COLORADO, DODGE RAM 1500 Y 2500, SILVERADO)	\$ 2,145.00	\$ 2,215.00	COTIZAR
Vehículo mas de 21ft (FORD 350, Y DODGE RAM 3500)	COTIZAR	COTIZAR	COTIZAR
Motocicletas (dos ruedas)	\$ 550.00	\$ 500.00	\$ 650.00
Carga de Vehículos	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00

Notas Importantes:

1. Todo vehículo que llegue a yarda debe pagar \$100 adicional (aplica para vehículos no comprados en subasta)
2. Todo vehículo de marca (bmw, audi, mercedes, etc) debe ser previamente cotizado.
3. Vehículos con camper deben pagar adicional.
4. Vehículos con llantas altas deben pagar adicional.
5. **Todas las tarifas están sujetas a cambios de precios sin previo aviso.**
6. El costo de documentación no está incluido en estos precios.
7. Todo vehículo embarcado por el área de delaware tendra como destino final San Pedro Sula.

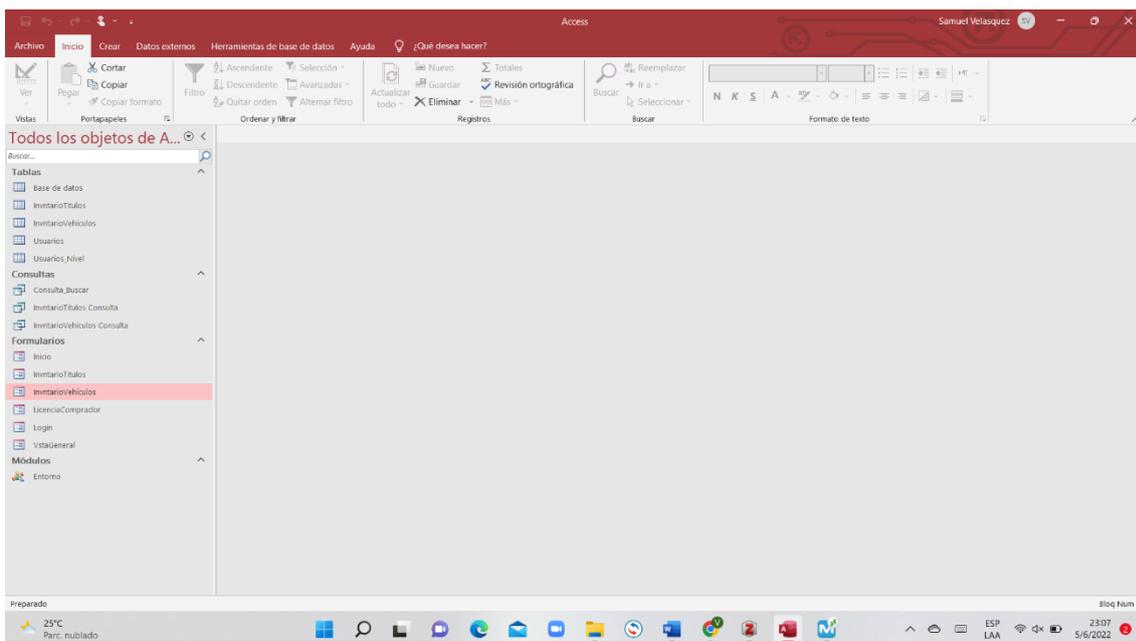
Anexo 3: Cartera de servicios

NUESTROS SERVICIOS

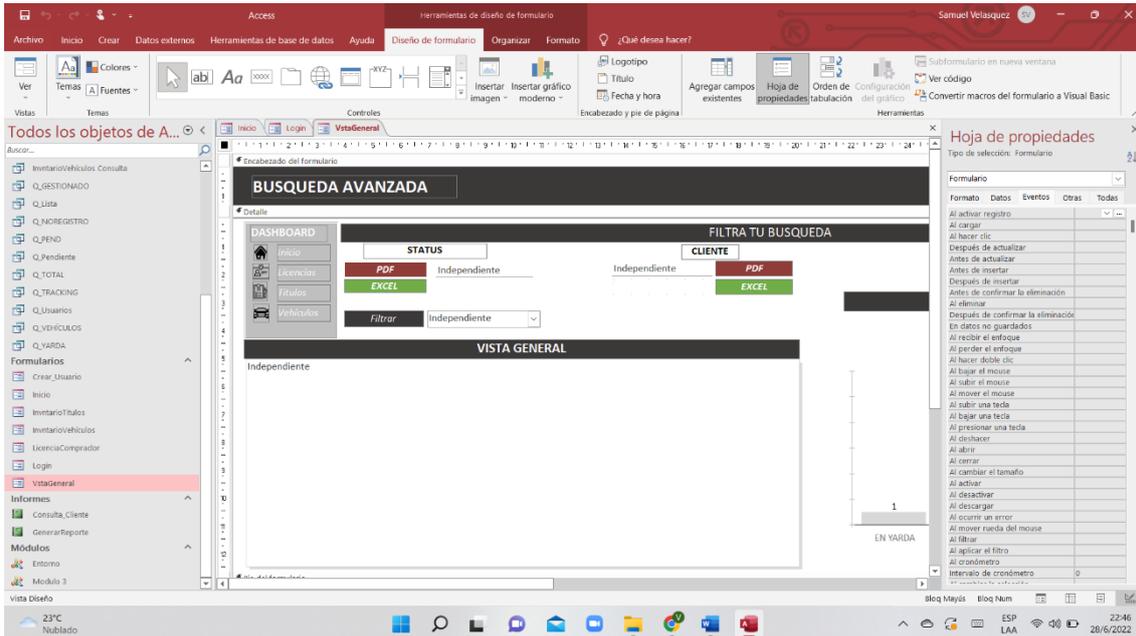
Servicio completo de grúas cubriendo mas del 80% del territorio de Estados Unidos. De esta forma facilitamos el envío de los vehículos

 <p>COBERTURA DE SUBASTAS</p> <p>Podemos comprar el vehículo que desee con nuestros números de comprador ya sea para IAA como COPART.</p>	 <p>ENVIO DE CONTENEDORES</p> <p>Les ofrecemos a nuestros clientes la logística completa de grúas y embarques en contenedor sellado.</p>	 <p>ENVIO CARGA CONSOLIDADA</p> <p>Servicio completo de logística en el proceso de exportación, respetando los precios y tiempos estimados.</p>
---	--	---

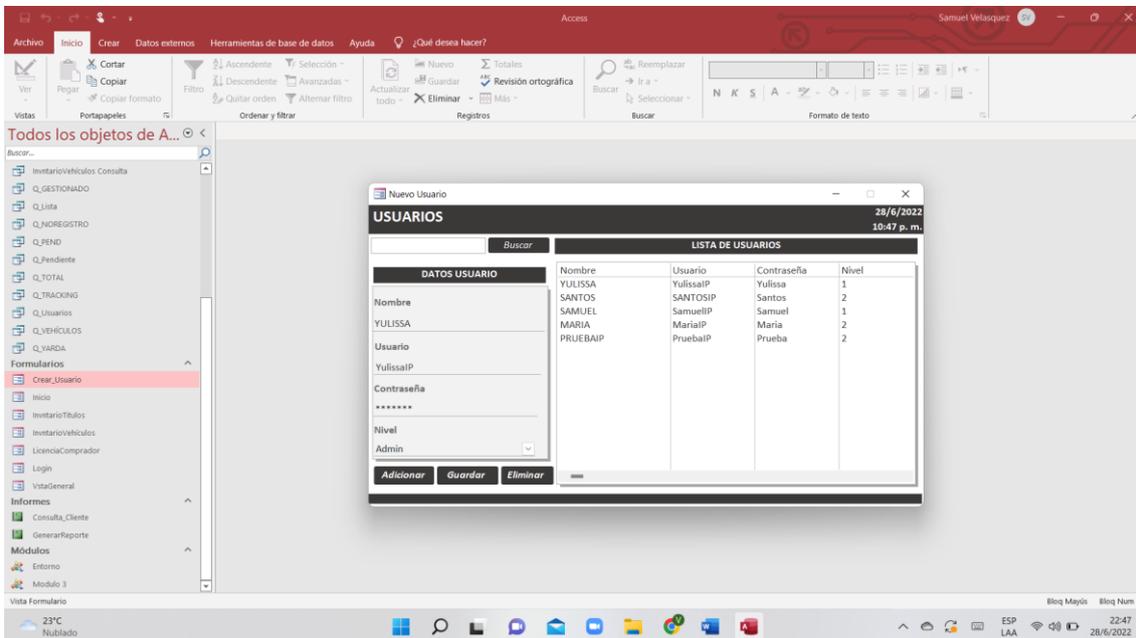
Anexo 4: Base de datos Interna



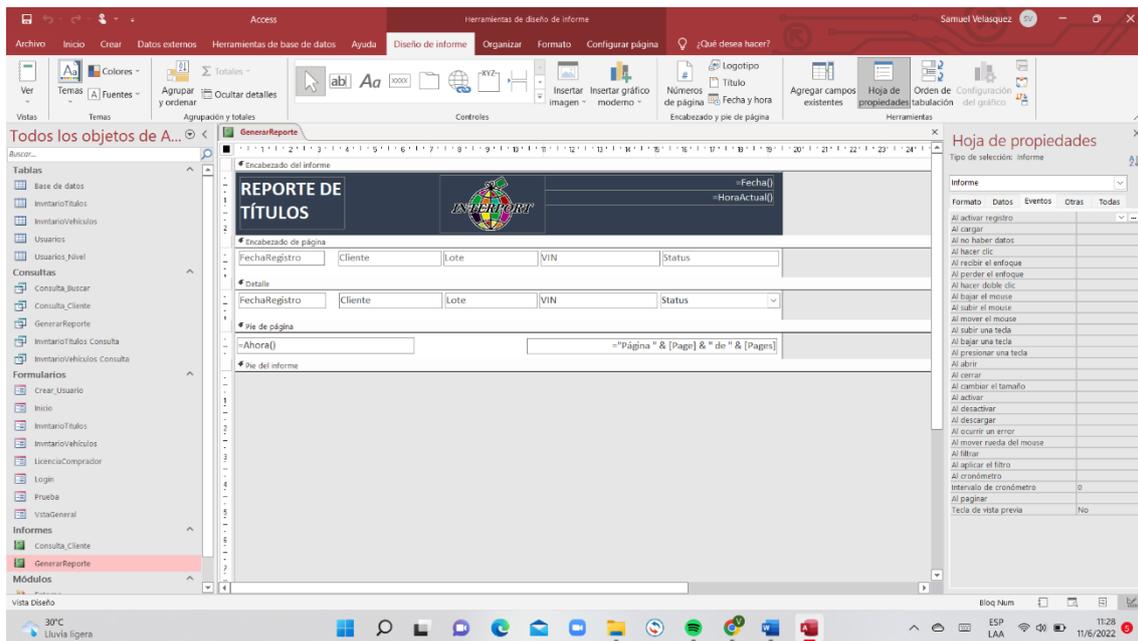
Anexo 5: Diseño de formulario



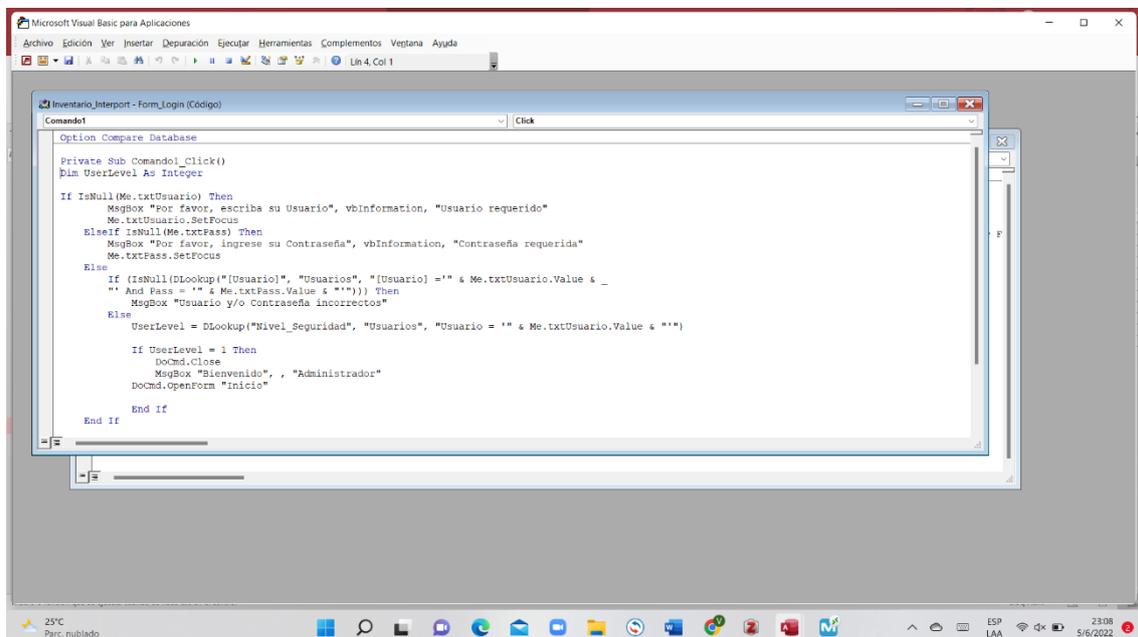
Anexo 6: Formulario Creación de Usuarios



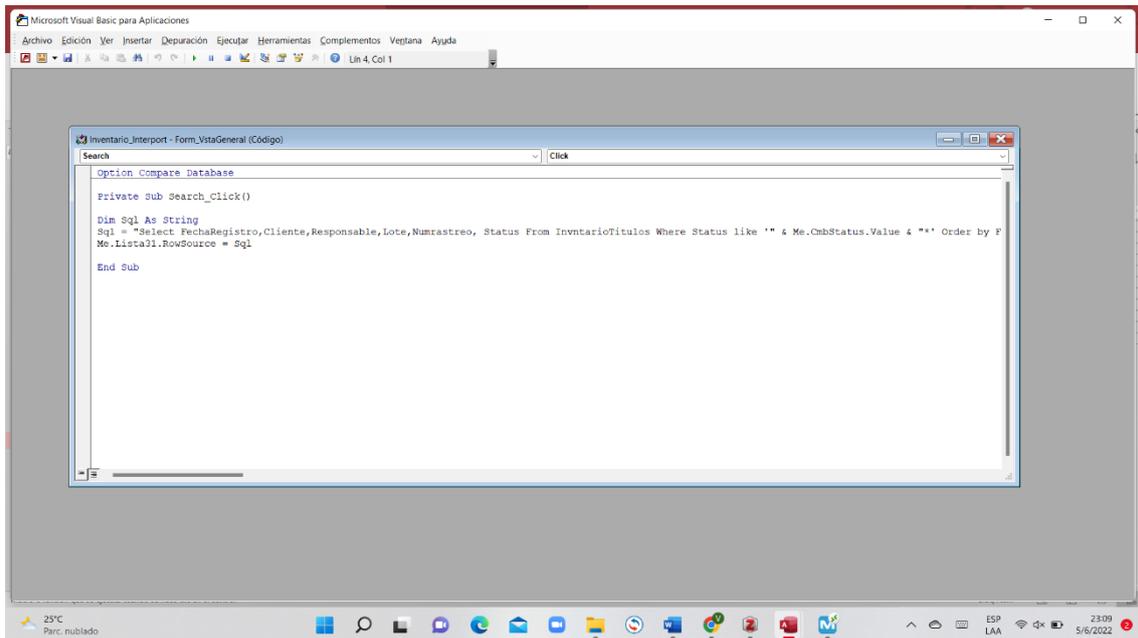
Anexo 7: Generador de Reporte según status



Anexo 8: Programación con códigos (Login)



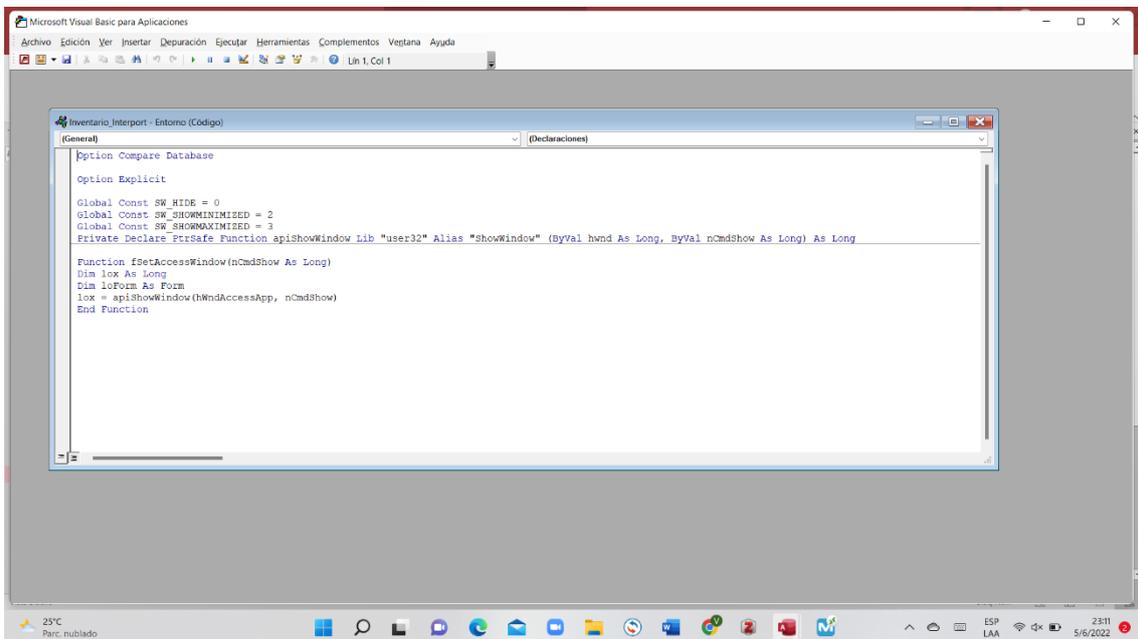
Anexo 9: Programación con códigos (botón buscar)



```
Microsoft Visual Basic para Aplicaciones
Archivo Edición Ver Insertar Depuración Ejecutar Herramientas Complementos Ventana Ayuda
Lin 4, Col 1

Inventario_Interport - Form_VistaGeneral (Código)
Search Click
Option Compare Database
Private Sub Search_Click()
Dim Sql As String
Sql = "Select FechaRegistro,Cliente,Responsable,Lote,Numrastreo, Status From InventarioITitulos Where Status like '*' & Me.CmbStatus.Value & '*'" Order by F
Me.Lista31.RowSource = Sql
End Sub
```

Anexo 10: Programación con códigos (ocultar entorno de Access)



```
Microsoft Visual Basic para Aplicaciones
Archivo Edición Ver Insertar Depuración Ejecutar Herramientas Complementos Ventana Ayuda
Lin 1, Col 1

Inventario_Interport - Entorno (Código)
(General) (Declaraciones)
Option Compare Database
Option Explicit
Global Const SW_HIDE = 0
Global Const SW_SHOWMINIMIZED = 2
Global Const SW_SHOWMAXIMIZED = 3
Private Declare PtrSafe Function apiShowWindow Lib "user32" Alias "ShowWindow" (ByVal hWnd As Long, ByVal nCmdShow As Long) As Long
Function fsetAccessWindow(nCmdShow As Long)
Dim lox As Long
Dim loForm As Form
lox = apiShowWindow(hWndAccessApp, nCmdShow)
End Function
```

Anexo 11: Programación con código (Permisos según tipo de usuario)

```

Microsoft Visual Basic para Aplicaciones - [Form_Inicio (Código)]
Archivo Edición Ver Insertar Depuración Ejecutar Herramientas Complementos Ventana Ayuda
Comando04 Click
Option Compare Database

Private Sub Comando27_Click()
Application.Quit
End Sub

Private Sub Comando54_Click()
UserLevel = DLookup("Nivel", "Usuarios", "Usuario = '" & Me.lbl_UsuarioActivol.Caption & "'")

If UserLevel = 1 Then
DoCmd.OpenForm "Crea_usuario"
Else
MsgBox "No estás autorizado para acceder al siguiente módulo", vbCritical, "Acceso Denegado"
End If
End Sub

Private Sub Form_Load()
Me.lbl_UsuarioActivol.Caption = UCase(LoggedUser)
End Sub

```

Anexo 12: Programación con código (Exportar a PDF y Excel)

```

Microsoft Visual Basic para Aplicaciones - [Form_VistaGeneral (Código)]
Archivo Edición Ver Insertar Depuración Ejecutar Herramientas Complementos Ventana Ayuda
Comando239 Click
End Sub

Private Sub Comando239_Click()
Dim FileName As String
Dim FilePath As String

FileName = Me.Txtcliente
FilePath = "C:\Users\Samuel\Documents\Reportes\" & FileName & ".xls"
DoCmd.OutputTo acOutputReport, "Consulta_Cliente", acFormatXLS, FilePath
MsgBox "El informe ha sido exportado exitosamente", vbInformation, "Save confirmed"
End Sub

Private Sub Imagen306_Click()
Dim FileName As String
Dim FilePath As String

FileName = Me.Txtreporte
FilePath = "C:\Users\Samuel\Documents\Reportes\" & FileName & ".pdf"
DoCmd.OutputTo acOutputReport, "GenerarReporte", acFormatPDF, FilePath
MsgBox "El informe ha sido exportado exitosamente", vbInformation, "Save confirmed"
End Sub

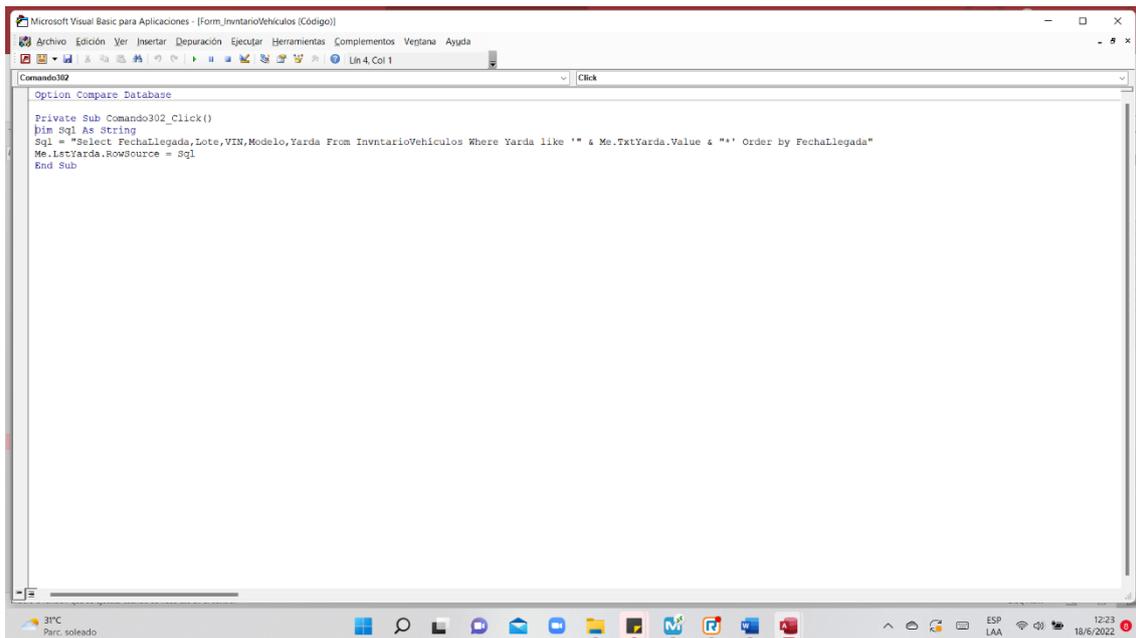
Private Sub Search_Click()
Dim Sql As String
Sql = "Select FechaRegistro, Cliente, Responsable, Lote, Numrastreo, Status From Inventario7itulos Where Status like '" & Me.CmbStatus.Value & "' Order by FechaRegistro"
Me.Lista11.RowSource = sql
End Sub

Private Sub Comando141_Click()
Dim FileName As String
Dim FilePath As String

FileName = Me.Txtreporte
FilePath = "C:\Users\Samuel\Documents\Reportes\" & FileName & ".pdf"
DoCmd.OutputTo acOutputReport, "GenerarReporte", acFormatPDF, FilePath
MsgBox "El informe ha sido exportado exitosamente", vbInformation, "Save confirmed"
End Sub

```

Anexo 13: Programación con código (recopilación de registro)



```
Microsoft Visual Basic para Aplicaciones - [Form_InventarioVehiculos (Código)]
Archivo Edición Ver Insertar Depuración Ejecutar Herramientas Complementos Ventana Ayuda
Comando302 Click
Option Compare Database
Private Sub Comando302_Click()
Dim Sql As String
Sql = "Select FechaLlegada,Lote,VIN,Modelo,Yarda From InventarioVehiculos Where Yarda like '*' & Me.TxtYarda.Value & '*' Order by FechaLlegada"
Me.ListYarda.RowSource = Sql
End Sub
```

Anexo 14: Login para uso del formulario

