

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

CROWLEY LATIN AMERICAN SERVICES

SUSTENTADO POR:

ISABEL FLORES-GÓMEZ FERNÁNDEZ

21541155

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2019

Índice

<i>Dedicatoria</i>	<i>I</i>
<i>Resumen Ejecutivo</i>	<i>II</i>
<i>Introducción</i>	<i>IV</i>
1. Capítulo I	1
1.1. Objetivos de la Práctica Profesional	1
1.1.1. Objetivo general.....	1
1.1.2. Objetivos específicos.....	1
1. 2. Datos generales de la empresa	2
1.2.1 Reseña histórica.	2
1.2.2 Crowley en Centroamérica.	2
1.2.3 Visión.	3
1.2.4 Misión.....	3
1.2.5 Valores.....	3
2. Capítulo II	5
2.1 Actividades realizadas en la empresa	5
2.2. Actividades realizadas en el departamento de Servicio al Cliente	5
2.2.1. Elaboración del <i>Weekly Performance Summary</i>	5
2.2.2. Elaboración del <i>48 Hour General Report</i>	8
2.2.3 Elaboración de reporte Vencimiento de Equipo	9
2.3. Actividades realizadas en el departamento de Ventas	10
2.3.1. Apoyo en cotizaciones FCL y LCL.....	10
2.3.2. Actualización Tarifario Aéreo 2019.....	11
3. Capítulo III	13
3.1 Propuesta de mejora	13
3.2. Creación e implementación de un Sistema de Información Descentralizado	13
3.2.1. Antecedentes.....	13
3.2.2. Descripción de la propuesta.....	19
3.2.3. Impacto de la propuesta.....	23
4. Capítulo IV	25
4.1. Conclusiones	25
4.2. Recomendaciones	26
4.2.1. Recomendaciones a la empresa.....	26
4.2.2. Recomendaciones a la Institución.....	26
4.2.3. Recomendaciones a los estudiantes.....	26

Índice de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Tiempo perdido en horas mientras se espera información para elaborar reportes.....	14
<i>Tabla 2.</i> Promedio de hora laboral perdida en espera de reportes.....	15
<i>Tabla 3.</i> Tiempo ahorrado con un nuevo sistema.....	23

Índice de Figuras

Figura 1. Centralización de información por departamento.....	17
Figura 2. Plataforma Descentralizada en Crowley.	20

Dedicatoria

Para Roberto y Denia.

Resumen Ejecutivo

El presente informe fue realizado previo a la investidura del título en Relaciones Internacionales, en el cual se hace una descripción acerca de las actividades realizadas en Crowley, Honduras; lugar donde se obtuvo la oportunidad de desarrollar la práctica profesional. El objetivo de esta se orienta en lograr aplicar a la realidad organizacional los conocimientos adquiridos durante la carrera de Relaciones Internacionales a través de la realización de todas las actividades encomendadas por la empresa y diversos métodos utilizados en la compañía para facilitar los servicios de logística comercial que ésta brinda, así como utilizar y aplicar los mismos conocimientos e intereses adquiridos en el desarrollo y diseño de propuestas de mejora innovadoras que fomenten el cambio y el mejor desempeño dentro de Crowley.

El área donde se realizó la práctica es conocida como *Customer Care* o Servicio al Cliente esta área referencia al servicio y atención al cliente. En los primeros días se proporcionó una breve inducción con el fin de familiarizarse con el entorno laboral y las actividades que desarrolla el departamento de operaciones. Fue aquí donde se aclaró que el proceso de inducción es corto, ya que la destreza en las actividades se adquiere en constante práctica, es por ello, que se brindó una breve explicación de las labores del personal de Servicio al Cliente donde se comenzó a practicar habilidades adquiridas previamente en la carrera. Aparte de la inducción en el departamento de Servicio al Cliente, se dio la oportunidad de aprender sobre todos los otros departamentos, especialmente el de Ventas, ya que este funciona de la mano con el de Servicio al Cliente. Posteriormente se dio la oportunidad de realizar actividades, especialmente reportes con la asesoría y supervisión debida.

En las actividades realizadas durante la práctica, se aprendió a manejar varias situaciones de manera profesional, dando solución a cada una de las solicitudes por parte de la empresa de la forma más efectiva y eficiente, por lo que se necesitó aplicar habilidades de organización, creatividad y destreza en la realización de cada una de las actividades encomendadas. Se adquirió nuevos conocimientos sobre cómo tratar con clientes y habilidades de negociación, elaboración de reportes, así como cotizaciones. También se validó que, en efecto, sus valores y principios (integridad, seguridad, y alto rendimiento) son de vital importancia para mantener el

funcionamiento eficaz y eficiente que respaldan 127 años de experiencia dentro del rubro de operaciones logísticas.

Asimismo, se identificó la necesidad de Crowley de mantenerse al tanto de las problemáticas que lo rodean y de no descuidar el tiempo perdido entre departamentos, del cual se elaboró una propuesta encaminada a innovar procesos de almacenaje de información, así como incluir la sostenibilidad dentro de su agenda operativa y planes de negocio. Dentro de las propuestas, se logró incluir temas de interés y necesidad como ser la preservación del medio ambiente, así como la tecnología, mediante diseño de una plataforma blockchain para los sistemas de Crowley, especialmente para el de Servicio al Cliente. El fin último de las propuestas fue crear procesos más eficientes dentro de Crowley, así como elevar la imagen de Crowley frente a la competencia y frente a todo el mercado de consumidores.

Introducción

El presente documento tiene como objetivo detallar las experiencias vividas en el desarrollo de la práctica profesional a lo largo de diez semanas laborales. Dicha práctica se desarrolló en Crowley Latin American Services, empresa que se dedica al rubro de la logística, ofreciendo servicios y soluciones en transporte terrestre, aéreo y marítimo, en el departamento de Servicio al Cliente con el objetivo de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas en la carrera de Relaciones Internacionales a lo largo de la etapa universitaria. La práctica profesional tiene como objetivo preparar al estudiante para poder insertarse con más facilidad en el mundo laboral en un futuro. Asimismo, pretende extender y ampliar los conocimientos adquiridos a lo largo de los 4 años de carrera, siendo en sí una experiencia nueva y enriquecedora.

El informe está compuesto por cuatro capítulos, cada uno orientado a detallar de la mejor manera la experiencia vivida durante las 10 semanas de práctica, incluyendo ciertas limitaciones presentados a lo largo de la misma y áreas de oportunidad detectadas y reforzadas a través de propuestas de mejora. el primer capítulo detalla los objetivos de la práctica profesional y la información general de la empresa, como ser una breve reseña histórica de la misma, su misión y visión y la declaración de valores de la empresa. El segundo capítulo contiene las actividades realizadas en orden de importancia, a lo largo de las diez semanas en el Departamento de Servicio al Cliente. En el tercer capítulo, se describen las propuestas planteadas y diseñadas con el objetivo de mejorar el desempeño de la empresa con el fin de optimizar el funcionamiento de la unidad a la que se asistió y de la empresa en general. Por último, en el cuarto capítulo, se detallan las conclusiones y recomendaciones basadas en la experiencia y en función de los hallazgos realizados durante el periodo de la práctica profesional.

1. Capítulo I

1.1. Objetivos de la Práctica Profesional

1.1.1. Objetivo general.

Aplicar los distintos conocimientos y destrezas adquiridas a lo largo de la carrera de Relaciones Internacionales en la Universidad Tecnológica Centroamericana para colaborar en todas las actividades asignadas en el departamento de Servicio al Cliente en Crowley, Honduras y así elaborar propuestas de mejora para un mejor desempeño de la empresa.

1.1.2. Objetivos específicos.

- Aprender acerca de los procesos del departamento de Servicio al Cliente para realizar las actividades asignadas de la manera más eficaz con el fin de obtener una mejor experiencia y preparación laboral.
- Identificar áreas que representen oportunidades de mejora para el funcionamiento del departamento y la para la obtención de mejores resultados en el desarrollo de actividades dentro del mismo.
- Desarrollar propuestas de mejora que optimicen los procesos en el departamento de Servicio al Cliente y en departamentos relacionados para un mejor desempeño de la empresa, asimismo, impulsar a Crowley mediante las mismas a convertirse en un actor en el desarrollo comercial y económico del país, generando más volumen de importaciones y exportaciones.

1. 2. Datos generales de la empresa

1.2.1 Reseña histórica.

Thomas Crowley – abuelo del actual presidente y CEO Thomas B. Crowley, Jr., – fundó la compañía en 1892, después de haber comprado un bote de remos “Whitehall,” el cual él mismo manejaba para proveer servicios de transporte de personal y carga a barcos anclados en la bahía de San Francisco, California. Tom Crowley fue reconocido como un experto en las formas más eficientes de manejar y transportar cargas marinas. Crowley compró sus propios remolcadores y entró en competencia con los armadores y comerciantes de Tugboat Company, operadores de los remolcadores Red Stack. Con una flota diversa de embarcaciones, se adoptó el lema:

"Cualquier cosa, en cualquier lugar, en cualquier momento en el agua" (“History - Crowley”, s/f)

De tal manera, la empresa fue creciendo a lo largo de los años, adquiriendo nuevas embarcaciones, herramientas y realizando mejoras continuas con el objetivo de poder brindar un servicio completo, eficaz y seguro a sus clientes.

Seguidamente, la empresa creció y decidió enfocarse en el transporte hacia Alaska, trabajando junto con el gobierno de Estados Unidos y siendo la primera empresa en penetrar dicho territorio. En 1970, extiende sus servicios a enviar carga marítima y terrestre, así como prestar servicios de logística a Puerto Rico, expandiéndose desde ahí a todo Centroamérica y el Caribe, llegando a Honduras desde hace más de 35 años. Desde entonces, la compañía ha crecido de gran modo con un ingreso anual de más de \$1.5 billones, aproximadamente 5,000 empleados en diferentes partes del mundo y operando una flota de más de 200 buques, que consisten en buques tipo RO/RO (roll-on-roll-off) y LO/LO (lift-on-lift-off), remolcadores y barcasas. Además de mantener extensas instalaciones y ofrecer una diversa selección de camiones, chasis, grúas y otros vehículos especializados a sus clientes. (“History - Crowley”, s/f)

1.2.2 Crowley en Centroamérica.

La oportunidad de mercado materializada para Crowley se presentó con la creación del Mercado Común Centroamericano (MCCA), una organización comercial establecida a través de un tratado en 1960 entre Guatemala, Honduras, Nicaragua y El Salvador, que tenía como objetivo reducir los

aranceles, mejorar la infraestructura y dismantelar diversas barreras comerciales. Con este frente unido y el subsiguiente crecimiento de la economía centroamericana, la demanda de bienes producidos en los Estados Unidos comenzó a aumentar, una tendencia que continúa hasta hoy.

En el 50 aniversario del servicio a Centroamérica, Crowley continuó expandiendo sus servicios y solidificando su presencia en el área a través de frecuentes salidas semanales en días fijos. Actualmente, Crowley se enorgullece de ofrecer tres salidas semanales de día fijo a la Zona Norte de Centroamérica, que incluye Guatemala, Honduras, Nicaragua y El Salvador, y dos salidas semanales a los países de la Zona Sur, Panamá y Costa Rica. La dedicación al crecimiento económico de la región también ha ayudado a Crowley a desarrollar una excelente relación con los gobiernos de las naciones centroamericanas. Con estos órganos de gobierno, Crowley ha afirmado la importancia de abrir mercados para la exportación de productos estadounidenses y el valor de los no restringidos en cuotas de importación. Esta es una práctica que Crowley continúa hasta el día de hoy, como lo demuestra la gran variedad de conferencias y exposiciones a las que asistió, durante las cuales Crowley educa a los remitentes sobre la importancia de mantener estos mercados, y enseña a las empresas cómo mejorar el proceso de envío hacia los EE. UU. En la actualidad, la compañía implementa una estrategia de velocidad al mercado, en donde aprovecha la capacidad de Centroamérica y la proximidad a los EE. UU. con varias embarcaciones.

1.2.3 Visión.

“Liderar con integridad, confianza, innovación y compromiso; logrando procesos estables, capaces y costos operativos competitivos dentro del mercado.” (“Purpose and Values - Crowley”, s/f)

1.2.4 Misión.

“Impulsar la mejora continua de nuestros procesos a través de estandarización de procedimientos, implementación de proyectos de mejora, entregando un servicio de excelencia a nuestros clientes.”

(“Purpose and Values - Crowley”, s/f)

1.2.5 Valores.

- Seguridad: la seguridad comienza y termina con cada empleado de Crowley.

- Integridad: las grandes empresas quieren hacer negocios con otras grandes empresas.
- Alto rendimiento: el alto rendimiento no solo se valora, se espera.

2. Capítulo II

2.1 Actividades realizadas en la empresa

A lo largo de las 10 semanas laborando para Crowley bajo la modalidad de Asistente de Servicio al Cliente, se realizaron diversas actividades en el departamento de Servicio al Cliente. Este departamento tiene como fin último mejorar la experiencia del cliente de los distintos servicios prestados por Crowley. Actualmente, Servicio al Cliente solo está enfocado en brindar servicios adicionales a las cuentas “top” de Crowley, que son aproximadamente 25 en total, estas incluyen clientes de diversos rubros (textiles, ventas al por menor, vestimenta, bienes acabados y productos perecederos). Entre estas cuentas se encuentran empresas como Gildan, Fruit of the Loom, Hanes Brands, Walmart, VF Global, entre otras. Cada representante de Servicio al Cliente lleva entre 5 a 10 cuentas, dependiendo de la exigencia y tamaño del cliente y actualmente Crowley solo cuenta con 5 representantes de Servicio al Cliente ya que el área se está expandiendo y está pasando por una transformación interna. Asimismo, la mayor parte de la práctica fue bajo supervisión del representante de Servicio al Cliente encargado de la cuenta Fruit of the Loom (FOL) y todas sus subsidiarias, por lo cual la mayoría de las actividades también iban encaminadas a proyectos y tareas asignadas por dicho cliente. Cabe mencionar que Servicio al Cliente trabaja de la mano con el departamento de ventas, por lo cual hubo varios días en los que se trabajaba con un ejecutivo de ventas, por lo cual las actividades realizadas estarán divididas en actividades realizadas en el departamento de Servicio al Cliente y otras en el departamento de Ventas. En el departamento de Ventas se trabajó con la Coordinadora de Ventas, ya que el equipo de ventas en San Pedro Sula solamente cuenta con 6 personas (5 ejecutivos de venta con cuentas asignadas y una coordinadora de ventas). La coordinadora de ventas trabaja como asistente del gerente regional de ventas y en ella recaen las cotizaciones de clientes sin ejecutivo asignado, entre otras tareas.

2.2. Actividades realizadas en el departamento de Servicio al Cliente

2.2.1. Elaboración del *Weekly Performance Summary*.

Entre todas las actividades realizadas durante la práctica, la más constante y más importante fue la elaboración del “*Weekly Performance*”. El *Weekly Performance* es un reporte que se entrega al cliente Fruit of the Loom cada semana, resumiendo el desempeño de Crowley a lo largo de la

semana a través de los *key performance indicators* (KPI) o medidores claves de rendimiento acordados previamente entre Crowley y el cliente. El *Weekly Performance* es un reporte en formato Excel y se envía el martes cada semana, la elaboración de este es un poco tediosa y larga, ya que depende de otros departamentos para poder completarlo mediante bases de datos. El departamento de Servicio al Cliente solamente maneja las bases de datos ya completadas y el trabajo de representante de Servicio al Cliente es solamente filtrarla correctamente y proceder a sacar porcentajes, sumas y restas, tiempo estimado de la información ya provista por los otros departamentos. Por ejemplo, el departamento de operaciones envía sus reportes internos acerca de tiempo de despacho de transportistas o equipos, el de mantenimiento envía su reporte acerca de accidentes y tiempo en atenderlos, *Freight Services* envía su informe sobre volumen de importaciones, exportaciones y tiempo correspondiente a cada uno. El *Weekly Performance* trae en él resumidos los siguientes KPIs:

- Tiempo en lo que el departamento de operaciones despacha a un equipo (es decir cabezal y contenedor) a la planta del cliente una vez este entregue toda la documentación necesaria para poder exportar.
- Tiempo en ruta de todos los equipos *LINER*, o todos esos contenedores que salen en exportación o vienen de importación bajo modalidad de transporte marítimo
- Tiempo en ruta de todos los equipos de logística (terrestre)
- Tiempo en posicionar equipos en planta de cliente.
- Tiempo en atender llamados de mantenimiento.
- Volumen de equipos marítimo y terrestre.

Posteriormente, se procedía a enviar por correo a Gerentes Regionales de Servicio al Cliente y ejecutivos y gerentes de *import/export* por parte de *Fruit of the Loom*.

El *Weekly Performance Summary* tenía un tiempo de elaboración de aproximadamente 2 días, ya que se tenía que esperar que todos los departamentos enviaran sus reportes para poder digitalizarlos en el reporte que se presenta al cliente.

Como son diferentes *KPIs*, la elaboración de cada uno era diferente, la única similitud siendo que todos se manejaban por bases de datos ya dadas y que se actualizaban semanalmente. De manera estandarizada los pasos que se seguían para elaborar el *Weekly Performance* son los siguientes:

- Se abría la *QUERY* o base de datos correspondiente, existe una *QUERY* para transporte marítimo, transporte terrestre, posicionamiento de equipo en planta y movimiento hacia México. Estas bases de datos se actualizaban automáticamente cada semana con todos los movimientos que iban del año (ya sean exportaciones, importaciones, movimiento terrestre), se debía de refrescar la tabla para poder actualizarla con los de la semana correspondiente.
- Se filtraban todos los equipos u ordenes de la semana correspondiente.
- Una vez la información se filtraba, se enviaba correo al encargado del área correspondiente para que este enviara la data faltante para realizar el reporte. Por ejemplo, para llenar el reporte de movimiento terrestre, el departamento de Operaciones debía de confirmar el número de ordenes correcta (siempre existían discrepancias) y proceder a cerrar todas las órdenes. Lo último se refiere a que muchas veces el movimiento de equipo se finaliza (es decir, llegaba de Honduras a El Salvador en el tiempo correcto) pero el departamento de Operaciones no le daba ‘cerrar’ a la orden en el sistema. Esto causaba que el reporte estuviera malo ya que la información con la que se trabajaba no era correcta, por lo cual se tenía que esperar a que operaciones contestara con su respuesta y diera los datos correctos, incurriendo a pérdida de tiempo.
- Una vez los otros departamentos contestaban la información correcta y compartían la información restante (es algo que se repetía todas las semanas, ya que la base de datos de Servicio al Cliente y la de Operaciones no concordaba la mayoría del tiempo) se procedía a sacar porcentajes y tiempo de llegada de cada equipo.
- El objetivo de sacar porcentajes y tiempo de llegada era que previamente se había acordado entre Crowley y el cliente FOL, números estándar de tiempo que debían de ser cumplidos. Por ejemplo, en el reporte de posicionamiento se estandariza el tiempo a cumplir de acuerdo al municipio donde se encuentra la planta del cliente. Es decir, si el equipo debía de ser posicionado en Choloma, Crowley tenía un máximo de 3 horas para posicionar el contenedor solicitado en la planta de cliente. Para plantas más lejanas, como las que se ubicaban en El Progreso, el máximo de tiempo era de 5 horas. Asimismo, el movimiento terrestre de Honduras a El Salvador no debía de ser mas de 36 horas y el movimiento de Puerto Cortes (una vez el contenedor bajaba del barco) hacia planta del cliente no debía de sobrepasar las 48 horas.

2.2.2. Elaboración del *48 Hour General Report*.

El reporte llamado *48 Hour General Report* es un reporte en Excel presentado al cliente FOL, específicamente a sus plantas *Caracol Knits* y *RLA Manufacturing Plant*. En este se reporte, que se enviaba semanalmente, se resumían todos los equipos que llegaron de importación a las respectivas plantas del cliente, divididas por barco, los cuales eran los siguientes:

- *K BREEZE* (Salía de Gulfport, todos los domingos)
- *PAVO J* (Salía de Port Everglades, todos los lunes)
- *TUCANA J* (Salía de Port Everglades, todos los miércoles)
- *PEGASUS J* (Salía de Port Everglades, todos los viernes)

El objetivo principal de este informe era detallar al cliente la cantidad de equipos que arribaron por barco, la hora de salida y llegada a Puerto Cortes y la hora de posicionamiento de equipo en planta del cliente (saliendo del puerto), que no debía sobrepasar el límite de 48 horas.

Para la elaboración de este reporte primero se debía de completar el Reporte General de Barco, el cual se actualizaba semanalmente, ya que se incluían todos los contenedores que venían por barco a lo largo de todo el año. Sin embargo, en este informe solo se enumeraban los contenedores correspondientes al cliente FOL y se iban filtrando por planta correspondiente y el barco en el que arribaron. Seguidamente, se plasmaba todos los equipos, pero en el *48 hour General Report* solo se incluyen las plantas de Caracol y RLA. Una vez plasmada la cantidad de equipos y numero de unidad, se trasladaba la información a la *Query* o base de datos y aquí se encontraba la hora de llegada del equipo a la planta de Crowley en Puerto Cortes y su llegada a la planta de cliente. Luego, se buscaba en el correo un reporte llamado *FINAL REPORT* o reporte final, donde se resumían los datos finales de los barcos que arribaron a puerto, de este se sacaba la hora de llegada y salida del barco y se plasmaba en el *48 Hour General Report*.

Por último, para sacar el tiempo en tránsito se debía de sacar la diferencia entre la llegada del barco y la llegada del equipo a planta del cliente. Si la hora resultaba ser mayor a 48 horas se debía de proceder a investigar o preguntar la razón por la cual llego tarde y se incluía en el resumen final. Si la razón era culpa de Crowley esta se incluía en el porcentaje de tiempo final, en caso no fuera culpa de Crowley y fuesen factores externos esta no se incluía en el porcentaje final.

2.2.3 Elaboración de reporte Vencimiento de Equipo

El Reporte “Vencimiento de Equipos” es un reporte que se entrega al cliente *Fruit of the Loom* cada semana para recordarle qué equipos que están en sus plantas están por vencer. Este “vencimiento” se refiere a que, por ley, todos los equipos de Crowley (contenedor y chasis) que no cuenten con placas y registro hondureño, tienen un máximo de 90 días para transitar dentro del país, una vez pasen los 90 días el equipo tiene que salir del país, idealmente en exportación. De esta forma Crowley no incurre en gasto de solo enviarlo para que pueda volver a entrar a país. En caso de que el cliente retenga un equipo en planta por más de 90 días, el RTN del mismo queda retenido y Crowley recibe una multa de 12 salarios mínimos. El objetivo de este reporte era evitar que lo anterior sucediera, por lo tanto, la actividad consistió en monitorear semanalmente mediante correos que equipos tenía en planta el cliente y cuáles iban a ser utilizados para exportación, esto lo debía de notificar el cliente cada vez que fuese a utilizar un equipo. Al final de cada semana, se elaboraba un reporte en conjunto con el departamento de operaciones. Ellos enviaban una lista de todos los equipos que tenía el cliente en determinada planta y los días libre que tenía para exportarlo, el trabajo de Servicio al Cliente recaía en filtrar todos los equipos que vencían el mes que corresponda y se enviaba a cliente junto con la planta donde se encuentra, para facilitar su localización y se le recordaba de exportar estos equipos, evitando así el vencimiento del equipo. En caso el cliente decidiera no sacarlos del país por diversas razones ajenas a Crowley, el representante de Servicio al Cliente debe de notificar a operaciones a proceder a mover ese equipo inmediatamente, solamente que el costo corriera por cuenta de Crowley. El reporte era algo sencillo de elaborar, solamente requería de mucha atención y cuidado a la hora de filtrar que equipos están por vencer y ejercer la suficiente presión al cliente para que este coordinara su exportación exitosamente.

2.3. Actividades realizadas en el departamento de Ventas

2.3.1. Apoyo en cotizaciones FCL y LCL.

La actividad principal que se llevó a cabo a diario como asistente de coordinadora de ventas era crear cotizaciones a clientes que la solicitaban, ya fuese marítimo, terrestre e incluso aéreo. Para realizar una cotización, sin importar el tipo de transporte, se debía de solicitar la siguiente información al cliente que la solicitaba, ya fuese por correo o llamada telefónica:

- Origen / Destino
- Commodity
- Peso / Cubicaje

Con estos tres puntos se podía dar inicio a una cotización formal. Cabe mencionar que cada modalidad de transporte tenía su propio formato de cotización, los más utilizados eran: Contenedor lleno de Carga (FCL, por sus siglas en inglés o *Liner*), o una Cotización de Carga Consolidada (LCL, por sus siglas en inglés). Para realizar la cotización solo se llenaba el formato estándar de Crowley con la información anterior y este automáticamente tira el precio para el cliente. Sin embargo, antes de cotizar cualquier movimiento, se debía de saber si el cliente tenía un contrato vigente con Crowley. En caso de que si existiera un contrato vigente, solamente se procedía a encontrar la respectiva tarifa asignada para determinado movimiento en el contrato. Es decir, cada cliente había acordado previamente los movimientos que utilizarían y acordaban precio y tarifa por cada movimiento. En caso de que no existiera un contrato, como lo era en la mayoría de los casos ya que el coordinador de ventas casi no maneja cuentas asignadas (o cuentas con contrato), se tenía que enviar un correo con la información brindada por el cliente al departamento de *Pricing* o precios, en Estados Unidos. Este iba a determinar la tarifa de acuerdo al peso de la mercancía (en caso fuese consolidado) y el kilometraje, aplicando el valor más alto. En casos de cotizaciones FCL solo se preguntaba por tarifa de acuerdo a kilometraje, ya que el peso de la mercancía no contaba porque el contenedor se iba lleno. Para cotizaciones de movimientos terrestres internos existía una base de datos con los precios por movimiento determinado, solo se debía de agregar el porcentaje de combustible que es estándar y se actualizaba semanalmente. Asimismo, si el cliente solicitaba un movimiento aéreo se procedía a cotizar con las siguientes aerolíneas:

- Avianca
- Amerijet
- Delta
- UPS
- United Cargo
- Aeroméxico
- American Airlines

Cabe mencionar, que todas ya tienen un tarifario vigente con Crowley negociado a principio de cada año:

2.3.2. Actualización Tarifario Aéreo 2019

La actualización del tarifario aéreo fue una actividad que duró solamente una semana, sin embargo, tomo mucho tiempo y paciencia y es importante ya que todas las cotizaciones aéreas de Crowley dependen del tarifario. El tarifario aéreo se refiere todas las tarifas negociadas con las aerolíneas que maneja internamente Crowley. Esto es para evitar costos y tiempo al estar cotizando una tarifa individual aérea cada vez que se presente. Por lo cual quedan estandarizadas todas, solamente pendientes de coordinar junto con la aerolínea la exportación e importación, agilizando el proceso de cotización y mejorando el servicio y satisfacción del cliente. La actualización del tarifario se llevó a cabo de la siguiente manera:

Primero, se procedió a enviar un correo a todas las aerolíneas pidiéndoles sus tarifas actualizadas a todos los destinos que vuelan y transportan carga, de igual manera, se solicitó un cuadro con todos los cargos adicionales de la aerolínea para enviarlos al cliente en caso este los fuese a solicitar. Hubo un caso particular en donde la aerolínea nunca contestó los correos que se le enviaron, por lo tanto se procedió a llamar al representante y agendar una cita con ellos. En la reunión con los representantes de la aerolínea y el coordinador de ventas de Crowley se logró negociar nuevas tarifas y también se dio la oportunidad de ver como se establecían acuerdos y medidas para poder rebajar la tarifa propuesta por la aerolínea. En la negociación se llegó a un acuerdo en el que Crowley se comprometía a exportar e importar una cantidad delimitada de carga y por lo tanto la aerolínea se comprometió por su parte a dar una tarifa más baja. Una vez estuvieran

todas las tarifas negociadas, se procedió a actualizar el tarifario con las tarifas vigentes y cuando estas estuvieran actualizadas se podían utilizar normalmente a la hora de cotizar movimiento aéreo a clientes.

3. Capítulo III

3.1 Propuesta de mejora

La propuesta de mejora tiene como objetivo principal demostrar las destrezas adquiridas a lo largo de la carrera universitaria, así como lo aprendido y analizado en las 10 semanas de práctica, de manera que se tengan las habilidades suficientes para poder reconocer áreas de oportunidad y mejora y poder elaborar propuestas y planes que ayuden el desarrollo de la empresa donde se realice la práctica. Como estudiante de Relaciones Internacionales, es de suma importancia tener siempre en mente una visión global sobre todo lo que nos rodea y tener también siempre en mente la situación local de nuestro país, buscando la mejora continua en todas las problemáticas que nos encontremos y tratando de crear o diseñar soluciones para problemas que vemos a diario. Lo anterior aplica también para la práctica profesional, ya que como practicantes y futuros profesionales tenemos la oportunidad de visualizar un problema y aportar algo a nuestros alrededores (considérese sociedad, economía, empresa, país, etc.) mediante la elaboración de una propuesta de mejora que busque elevar el rendimiento de la empresa y a una mejor formación como futuros profesionales. Es por eso por lo que se decidió diseñar una propuesta que impulse a la empresa a ser mejor, tomando en cuenta factores externos así como internos, aplicando conocimientos adquiridos a lo largo de los cuatro años como estudiante. La propuesta gira alrededor de la idea de implementar tecnologías como soluciones a problemáticas emergentes, tratando de aplicar ideas nuevas y no redundar en las mismas soluciones.

3.2. Creación e implementación de un Sistema de Información Descentralizado

3.2.1. Antecedentes.

Como representante de Servicio al cliente, una de las tareas más frecuentes e importantes a realizar son reportes en Excel en donde queden reflejados los KPIs manejados y previamente acordados entre el cliente y Crowley. El objetivo e importancia de estos informes es el hecho de que los clientes mas importantes, como decir Fruit of the Loom o Grupo Hanes Brands exige y espera recibir reportes semanales para monitorear el rendimiento de Crowley. La responsabilidad de

elaborar estos reportes cae exclusivamente en el representante de Servicio al cliente por el hecho de ser los responsables de darle el seguimiento y asegurar la satisfacción de los clientes más grandes e importantes de Crowley, que lógicamente exigen este tipo de informes y reportes para monitorear y asegurar el desempeño de la compañía en prestación de servicios. Además de pactar KPI's dentro de los informes, el cliente pacta tiempos de entrega para cada reporte, por ejemplo, el cliente mas grande de Crowley Fruit of the Loom pacta una hora de entrega para todos sus reportes, todos los martes antes de las 2 de la tarde. En caso de que este tiempo no sea cumplido, Fruit of the Loom puede presentar quejas, situación que ya ha ocurrido en ocasiones pasadas. Para que el cliente no presente quejas el representante de Servicio al Cliente deberá de presentar los reportes asignados en los días y horas que se le pidan. Si el representante trabaja con el debido tiempo y tiene el suficiente entrenamiento previo de manejo de herramientas, programas y sistemas de Crowley, en raras ocasiones entregará un reporte tarde. Sin embargo, estos reportes dependen de otros reportes e información que proviene de otros departamentos, como fue explicado en el capítulo anterior. Es decir, no se pudo proceder a llenar una base de datos o reporte para el cliente si, por ejemplo, el departamento de Operaciones no confirma el número correcto de órdenes o no proporciona fecha de arribo correcta, por lo cual se atrasa todo el proceso. A lo largo de las 10 semanas de práctica, el problema más persistente que afectaba la elaboración de reportes eran los largos tiempos de espera por documentos que tenían que enviar otros departamentos, por lo cual se deben agilizar los procesos de manejo y traspaso de data. Para empezar, se realizaron unas tablas representando la cantidad de tiempo de espera por un documento, esto con el propósito de hacer hincapié en el tiempo perdido en espera y en lo rápido que se elaborarían estos documentos si no fuera por la dependencia de terceros. En la tabla 1 se presenta el tiempo real que requiere elaborar un reporte, es decir, con todos los recursos e información presentada, y también muestra el tiempo que se pierde esperando la información necesaria. Al final se muestra el atraso total representado en horas.

Tabla 1. Tiempo perdido en horas mientras se espera información para elaborar reportes.

Reporte por Elaborar	Tiempo en elaborarlo	Tiempo en espera de información	Tiempo perdido
48 hr general report	0.41	7	6.58
Logistics	0.58	26	25.41
Mantenimiento	0.16	2	1.83
Equipos vacíos posiconados	0.08	2	1.91

Fuente. Elaboración Propia

Sin embargo, el tiempo en espera no son meras estimaciones de tiempo, se calculó el promedio de las horas laborales perdidas en espera de documentos. El promedio de hora laboral perdida se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Promedio de hora laboral perdida en espera de reportes.

Nombre de Reporte	Fecha solicitud de informacion	Fecha de recibimiento	Tiempo total	Tiempo real (horas laborales)
48 HR General Report	5/20/2019 8:50	5/20/2019 15:40	6:50:00	6:50
Logistics	5/27/2019 8:06	5/28/2019 10:44	26:38:00	10:50
Equipos Vacios Posiconados	5/2/2019 9:27	5/2/2019 11:44	2:17:00	2:17
Mantenimiento	4/17/2019 8:46	4/17/2019 11:33	2:47:00	2:47
Total pérdida de tiempo	22:44 horas			

Fuente. Elaboración Propia

Ambas tablas se realizaron sacando las horas y fechas exactas de cuándo se pidieron los reportes a personas en otros departamentos y también se midió en tiempo real el tiempo necesario para elaborar un reporte. Los tiempos y fechas se midieron por las primeras 5 semanas en práctica profesional y se promediaron todos los resultados.

Aunque se iniciara a trabajar en los reportes y a solicitar información desde las primeras horas de la mañana, como está representado en las tablas, siempre existían atrasos en espera de respuesta por parte de los otros departamentos. Lo que se procedía a hacer para presionarlos era copiar en correos a sus debidos supervisores o escribirles personalmente por chat o llamarles. Sin embargo, el promedio siempre era alto, especialmente en el reporte de *Logistics* que es vital para el *Weekly Performance Summary*. El problema real con esta situación de atrasos de tiempo es que el cliente más importante de Crowley, Fruit of the Loom, solicita este reporte todas las semanas a las 2:30 pm de la tarde. Si el cliente no recibe el reporte a tiempo sin alguna razón justificada, este procede a poner una queja con la Gerente Regional de Servicio al Cliente. La mayoría de los casos solamente se quedan en quejas, pero siendo Fruit of the Loom el cliente mas grande de Crowley

se debería de tratar de mantenerlo completamente satisfecho, ya que perder a este cliente significa una reducción considerable en las ventas y renta de la empresa. Cabe mencionar también que Fruit of the Loom tiene contacto directo con la junta directiva de Crowley en Jacksonville, Florida, por lo cual cualquier queja que pongan en Honduras la hacen saber en Estados Unidos, perjudicando altamente la imagen y rendimiento de Crowley Honduras. Este retraso de tiempo en enviar y elaborar informes esta causado por el hecho que cada departamento maneja una base de datos compartida entre todos los que trabajan bajo el mismo. Es decir, cada departamento cuenta con su servidor central y todas sus computadoras están conectadas para compartir la misma información. Por ejemplo, todos los representantes de Servicio al Cliente tienen acceso a la mayoría de los informes, reportes e información importante por medio de sus computadoras, así es el mismo caso con Ventas, Mantenimiento, Operaciones y todos los demás departamentos. El problema es que la única manera de que un representante de Servicio al Cliente tenga acceso a esta información es si es la información es compartida vía directa por medio de un correo electrónico. Esto desacelera el proceso y se incurre en demasiado tiempo perdido. Es decir, la información está centralizada en cada departamento y después en el servidor o repetidor central que maneja Crowley en San Pedro Sula, de igual manera, solo especialistas de IT tienen acceso a toda la información de la oficina. Para visualizar este problema se elaboró la Figura 1 donde se muestra lo anterior.

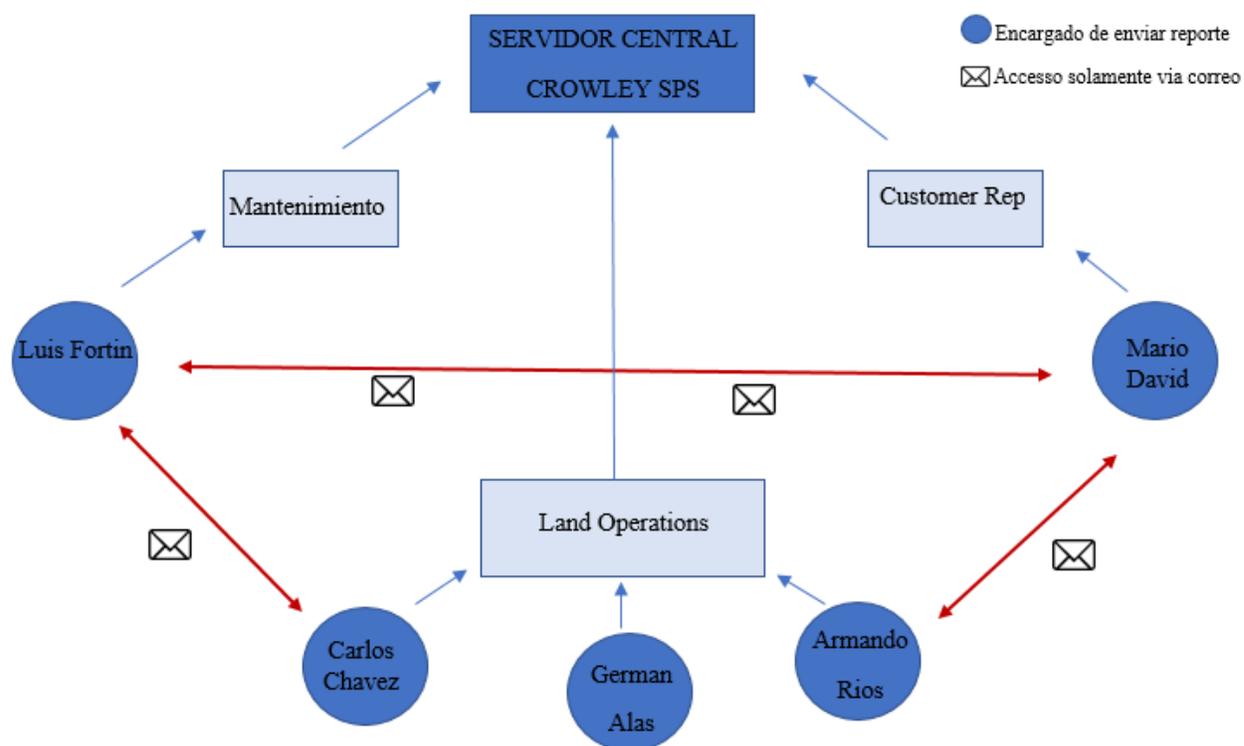


Figura 1. Centralización de información por departamento

Fuente. Elaboración Propia

En la figura 1 se observa el proceso por el cual se traslada la información entre departamentos y aplica directamente a la elaboración de informes, ya que para que Servicio al Cliente tenga acceso a estas bases de datos solamente puede optar por la vía electrónica por medio de correo y no hay manera de que el representante solamente tenga acceso a ella sin necesidad de esperar documentos, ya que la información está centralizada, por lo cual se debe descentralizar la información. Esta descentralización se refiere a que el acceso a la información y reportes estén accesibles para todos los usuarios que los ocupen y no estar teniendo bases de datos separadas para cada departamento.

Para descentralizar la información, se deben de crear una plataforma de almacenamiento respaldada por tecnología *blockchain* o de cadena de bloques. Sin embargo, la tecnología *blockchain* es un concepto muy nuevo todavía para la realidad laboral y de infraestructura

hondureña y no se implementa en todos los rubros productivos aun, ya que es comúnmente conocido o utilizado por el sector financiero. Sin embargo, navieras similares a Crowley como ser Maersk y Hamburg Süd ya han empezado a implementar esta tecnología en ciertos de sus procesos y proyectos. Ya que esta técnica no es muy utilizada aún en el país, se debe empezar con pasos pequeños, por lo cual la propuesta sería una serie de carpetas compartidas entre todos los departamentos y usuarios. Para una empresa tan importante en la economía de Honduras y de todo Centroamérica como lo es Crowley, es menester mantenerse a la vanguardia, especialmente si otras navieras fuertes en la región como las anteriormente mencionadas ya están aplicando esta tecnología en sus procesos. En 2018, Maersk logro implementar procesos de blockchain dentro de su empresa mediante una alianza con el gigante en computación e informática IBM. Juntos lograron desarrollar e implementar una plataforma llamada *TradeLens*, que ayuda a los clientes, agentes aduaneros, autoridades portuarias y autoridades de aduana a manejar y eficientizar la cadena de suministros, reduciendo el uso de papel y agilizando tiempos. La idea de descentralizar la información y crear carpetas compartidas es lograr eficientar los procesos y rendimientos para elaborar reportes para los clientes mas importantes de Crowley, manteniéndolos satisfechos y reduciendo cualquier posibilidad de perder los contratos con el cliente.

Toda la idea de esta propuesta de mejora está basada en el modelo de descentralización de datos ofrecido por la tecnología blockchain, especialmente la plataforma TradeLens elaborada por Maersk e IBM. Blockchain o ‘cadena de bloques’ es básicamente un gigantesco libro de cuentas en los que los registros (los bloques) están enlazados y cifrados para proteger la seguridad y privacidad de las transacciones. Es, en otras palabras, una base de datos distribuida y segura (gracias al cifrado) que se puede aplicar a todo tipo de transacciones que no tienen por qué ser necesariamente económicas (Tapscott, Tapscott, & Salmerón, 2018). Aplicando este mismo modelo, la carpeta compartida viene a eliminar a los intermediarios (el correo electrónico) descentralizando toda la gestión. El control del proceso es de los usuarios, no de los correos y son ellos los que se convierten básicamente en parte de un enorme registro con millones de nodos, cada uno de los cuales se convierte en partícipe y gestor de toda la información de la carpeta.

Cabe mencionar que la propuesta solamente trata de implementar un sistema o plataforma que se asemeje a la forma de operación que tiene la tecnología blockchain y no implementar directamente un sistema de blockchain en Crowley, ya que para eso se necesita muchísima mas infraestructura

y sería una plataforma que se implementaría en un futuro, sin embargo, para implementarla se necesita comenzar primero con plataformas pequeñas o de ‘prueba’ para poder preparar a toda la empresa para en un futuro poder trabajar completamente con blockchain, se puede tomar la propuesta también como una ‘transición’ a un futuro con blockchain.

3.2.2. Descripción de la propuesta.

Para descentralizar las bases de datos mencionadas anteriormente y agilizar los procesos de almacenamiento y distribución de información entre departamentos se debe crear un nuevo sistema descentralizado en donde toda la información sea distribuida entre todos los departamentos sin necesidad de depender de un tercero (ya sea una persona o un medio, como ser el correo electrónico Outlook). Esto puede ser alcanzado mediante programas ya existentes como ser SharePoint de Microsoft. Sin embargo, este igual depende de conexión a internet, un servidor externo e incluso puede ser sujeta a violaciones de seguridad. Asimismo, programas o aplicaciones como SharePoint no son lo suficientemente fuertes para sostener la cantidad de información y la seguridad de Crowley. Por lo tanto, se debe de elaborar e implementar un plan para la descentralización de datos para elaboración de reportes a lo interno de la empresa.

Esta propuesta se basa en la creación de una base de datos compartida, descentralizada y unificada para todos los usuarios involucrados en la elaboración de reportes de rendimiento de Crowley. A manera de que cuando estos reportes están siendo elaborados la información de otros departamentos sea compartida y actualizada en tiempo real en todas las computadoras de dichos departamentos. De esta manera se elimina el atraso creado por la intermediación del correo electrónico.

La ventaja de una carpeta de datos compartida es que todas las transferencias de información no requieren ningún intermediario como ser Outlook, sino que toda la información, reportes y bases de datos están distribuidos de forma uniforme entre todos los usuarios que utilizan esta información para elaborar reportes. De igual manera, la información no puede ser borrada, alterada o manipulada, ya que cada acción queda registrada dentro de la carpeta, aumentando la trazabilidad entre las actividades realizadas por cada empleado. Agregado a esto, la carpeta es sumamente

fuerte frente a ataques cibernéticos o violaciones de seguridad internas y externas, asimismo, en caso se perdiera conexión o existieran problemas de conectividad, la cadena siguiera funcionando y no se perdería ningún documento.

Aplicar esta tecnología en los sistemas de Crowley significaría descentralizar la información y permitir el acceso a todos los departamentos a los reportes que necesiten para elaborar sus reportes, sin necesidad de largas esperas por la información y volviendo a los representantes más efectivos, ya que entregarían sus reportes a la hora estimada y no incurrirían en demoras innecesarias. Asimismo, con la carpeta compartida, aumenta la trazabilidad y esto significa que se eliminaría el problema de que las personas no envían el reporte porque no lo tienen listo todavía, ya que todos sus ingresos y modificaciones de los documentos se registran en el blockchain y por ende se sabe si realmente están trabajando en el documento, cuánto tiempo llevan trabajando en él, cuando dejaron de trabajarlo, quien lo modificó, quien eliminó información necesaria y lo más importante, se puede compartir entre toda la empresa sin necesidad de estar llamando, recordando, enviando correos e incluso copiando a supervisores y gerentes para ejercer presión.

La creación de una carpeta compartida para elaboración de reportes y almacenaje de datos utilizando significa que todos los reportes serán subidos a la misma nube y que no se tendría que recurrir a pedir información por correo, ya que se podrá ver en la cadena a tiempo real todos los reportes que se están trabajando y poder trabajar más rápido, cumpliendo con el máximo objetivo de Servicio al Cliente que es la satisfacción del cliente. Asimismo, aplicando esta misma idea, concepto y tecnología a la realidad de los sistemas de Crowley, que fueron explicados de manera visual en la Figura #1, una carpeta compartida dentro de los sistemas de Crowley sería algo así:

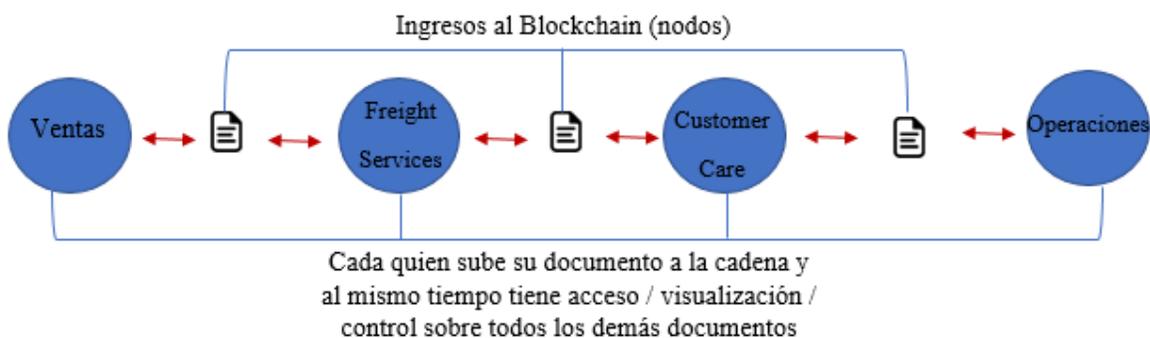


Figura 2. Plataforma Descentralizada en Crowley.

Fuente: Elaboración Propia

La figura 2 demuestra el funcionamiento de los sistemas de Crowley al utilizar tecnología blockchain. En comparación con la figura #1, ya no existen terceros como ser Microsoft Outlook, para estar compartiendo información ni tampoco existen limitaciones para acceder a la información. Es decir, el departamento va a tener acceso a todos los documentos de Freight Services y viceversa y todos los departamentos tendrán acceso a la información. La figura 2 enseña la comunicación directa y bilateral que tendrán todos los empleados sin necesidad de estar enviando correos ya que todos tendrán acceso a la información necesitada para elaborar reportes.

Para crear este sistema de carpetas compartidas se deberá de trabajar en conjunto con el departamento de IT para poder ponerlo en marcha y se deberán de seguir los siguientes pasos:

1. Etapa de Identificación e Investigación.

En esta etapa el departamento de IT deberá de reunirse con todos los jefes de departamentos de Crowley para identificar todos los reportes o trabajos realizados por área que dependen bastante de otros reportes e identificar también que tipos de quejas han presentado los clientes de acuerdo a los reportes recibidos. En esta etapa también se identificará y seleccionará a los usuarios o empleados que tienen relación directa a elaborar los reportes.

2. Diseño y elaboración del nuevo sistema

Una vez el departamento de IT haya identificado la cantidad de reportes y usuarios que estarán utilizando el departamento así como darse una idea del problema con ayuda de los jefes de departamento, se empezara a diseñar y elaborar el nuevo sistema de carpetas compartidas. Esto se puede complementar con una capacitación para el departamento de IT para familiarizarlos con la tecnología blockchain y poder ir sentando las bases para en un futuro desarrollar una plataforma de carpetas compartidas completamente respaldada por blockchain.

3. Socialización sobre nuevo sistema

Una vez se comience la etapa del diseño del nuevo sistema, se empezara a socializar en cada departamento el uso del nuevo sistema. Esto se llevara a cabo mediante comunicación directa de los jefes de departamentos con los empleados y boletines informativos a nivel general de la empresa en donde se explique las razones del cambio de sistema y los beneficios del mismo. Se

aprovechará también para comunicar a los usuarios que utilizaran este sistema directamente que estarán recibiendo capacitaciones para el uso del nuevo sistema.

4. Capacitación del personal

La capacitación con los usuarios seleccionados en el primer paso, tendrá como objetivo principal capacitar al personal sobre el nuevo sistema. Sus generalidades, como utilizarlo, para que se va usar y despejar cualquier duda que tenga el personal. Esta capacitación va ser por parte del departamento de IT y se va dividir por departamento. Asimismo, se les notificara al personal con suficiente tiempo de antelación para poder programar sus agendas y no incurrir a trabajo acumulado. También, se le comenzará a introducir temas sobre tecnología blockchain al personal de Crowley para ir formando idea también sobre como funciona esta tecnología para utilizarla completamente en un futuro.

5. Periodo de Prueba

Este periodo de prueba será realizado simultáneamente con el paso numero 4 ya que a medida que se impartan las capacitaciones se dará acceso a los usuarios al sistema para poder ir aclarando y despejando problemas que hayan con el sistema cuando se reúna el personal de IT con los usuarios del sistema en las capacitaciones. El objetivo de la prueba es verificar que el sistema es efectivo y que enserio funcione para corregir los atrasos presentados anteriormente a la hora de elaborar informes.

6. Implementación

Si la fase de prueba es exitosa y se comprueba que el sistema funciona correctamente, el sistema se implementara formalmente en toda la plataforma de Crowley. Entonces, todos los departamentos comenzaran a llenar reportes sacando información de las carpetas compartidas sin necesidad de esperar correos. Es recomendable hacer una retroalimentación en cuatro o seis meses para comparar tiempos de entrega e incluso tener contacto con los clientes para ver si han notado mejoras en el rendimiento.

3.2.3. Impacto de la propuesta.

Mediante la implementación de tecnología blockchain, la naviera más grande del mundo, Maersk, logró evitar demoras causadas por errores de documentación, retrasos en la información y otros impedimentos. Asimismo, la plataforma blockchain creada por Maersk y IBM logro reducir el tiempo en tránsito de transporte de materiales de embalaje en Estados Unidos en un 40%. (“Maersk e IBM presentan la plataforma TradeLens”, s/f).

Esto indica las grandes ventajas que presenta la tecnología blockchain para las empresas navieras, ejemplo que Crowley pudiera utilizar para implementar un sistema basado en la misma idea para que en un futuro se pueda convertir en la primera naviera en la región en implementar estas tecnologías en sus procesos internos.

Asimismo, Maersk logró la integración de más de 234 puertos marítimos alrededor de todo el mundo a su plataforma, creando procesos más efectivos, rápidos y menos costosos. (“Maersk e IBM presentan la plataforma TradeLens”, s/f).

Utilizando los datos de la Tabla 1, se puede analizar que la implementación y utilización de una sistema de carpetas compartidas puede llegar a representar ahorro en tiempo para la empresa. Los ahorros en tiempo para el Representante de Servicio al Cliente y para Crowley serían los mostrados en la tabla 3.

Tabla 3. Tiempo ahorrado con un nuevo sistema.

Reporte por Elaborar	Tiempo en elaborarlo actualmente (min)	Tiempo en elaborarlo con nuevo sistema (min)	Ahorro (min)	Equivalente en Horas
48 hr general report	420	25	395	6.6
Logistics	1560	35	1525	25.4
Mantenimiento	120	10	110	1.8
Equipos vacios posiconados	120	5	115	1.9

Fuente. Elaboración Propia

Además del ahorro en tiempo planteado anteriormente, la tecnología blockchain representa muchísimos más beneficios que se verían reflejados en un sistema de carpetas compartidas que trabaja de la misma forma, como los siguientes:

- Mayor Velocidad: al descentralizar la base de datos de Crowley se elimina cualquier tiempo de espera que retrase e impida el alto rendimiento del representante de Servicio al Cliente a la hora de elaborar reportes.
- Menor Coste: Dicha tecnología resulta una tecnología barata, no sólo por el hecho de reducir el proceso de sobrecarga al eliminar intermediarios, sino porque además ofrece la posibilidad de agilizar procesos y comunicaciones. (Larrañaga, s/f)
- Visibilidad y Transparencia: el sistema permite que todos los usuarios visibilicen en tiempo real todos los ingresos en la base de datos, ofreciendo una visión más clara sobre todos los reportes, informes, documentos ingresados a la base de datos, consiguiendo una transparencia total del sistema.
- Seguimiento: Cada registro en la carpeta almacena información y se encuentran vinculada entre ella. Gracias a ello, las organizaciones pueden rastrear la información de forma más sencilla y procesar el historial de forma permanente. Se crea así un mecanismo de trazabilidad que puede ayudar a las organizaciones a hacer un seguimiento único de cualquier transacción. (Larrañaga, s/f)
- Mayor seguridad: todos los datos ingresados al sistema se llevan a cabo a través de operaciones codificadas y cifradas, lo cual prohíbe cualquier violación de información en el sistema, agregándole la alta trazabilidad, el sistema está protegido ante cualquier amenaza interna, protegiendo todos los documentos que maneje Crowley.

Una vez se implemente este sistema asemejado a tecnología blockchain, se puede abrir el camino para en un futuro implementarlo completamente. Al implementar el sistema se podrá llevar a otras áreas, estas pueden ser digitalización de documentos y papeles a entregar, rastreo más inteligente de equipos y barcos, contratos inteligentes entre cliente y Crowley, resolución de disputas entre clientes y Crowley e incluso rediseñar y estructurar la cadena de suministros de Crowley, creando una más eficiente y transparente.

4. Capítulo IV

4.1. Conclusiones

En efecto, la práctica profesional en Crowley, Honduras, fue una experiencia enriquecedora que ha fortalecido la formación profesional. El objetivo principal de la práctica fue aplicar de la mejor forma posible las habilidades adquiridas como estudiante de Relaciones Internacionales y tener la suficiente habilidad para poder desarrollar propuestas de mejora que tengan un verdadero impacto en los procesos internos y desempeño de la empresa.

Todas las actividades enlistadas se llevaron a cabo exitosamente, aplicando conocimientos anteriores así como ir aprendiendo nuevos, todo gracias a la disponibilidad de la empresa hacia el aprendizaje de sus practicantes. Cabe mencionar, que con el transcurso del tiempo se fueron desarrollando las actividades asignadas con más efectividad, más independencia e incluso más destreza. Sin embargo, no se puede negar que se presentaron ciertas limitaciones y obstáculos a la hora de llevar a cabo todas estas actividades asignadas, dada la naturaleza inexperta de un estudiante al involucrarse por primera vez en un ambiente profesional y laboral. Cabe mencionar que aun con las limitaciones se logró cumplir con todos las asignaciones y requerimientos pedidos por parte de Crowley, especialmente por parte del departamento de Servicio al Cliente.

Sin duda alguna, Crowley implementa sus valores declarados en cada actividad desarrollada dentro de la empresa. Asimismo, Crowley evidenció ser una empresa de mucha ayuda para sus practicantes, ya que se brindaron todas las herramientas, apoyo y asesoría posible para el desarrollo de las actividades asignadas. El apoyo fue muy útil ya que se lograron conocer los departamentos y procesos más importantes de la empresa e incluso se brindó la oportunidad de visitar las oficinas de Crowley en Puerto Cortes, Choloma e inclusive visitar las instalaciones de la Operadora Portuaria Centroamericana (OPC) y asistir a una reunión con los ejecutivos de esta. Dado el tamaño de la empresa y de sus operaciones, resultó imposible lograr conocer a profundidad el funcionamiento de todos los departamentos. Los demás departamentos solo fueron conocidos desde una superficie sin entrometerse mucho en los procesos, ya que se optó por especializarse en el desempeño y desarrollo completo de actividades asignadas en el departamento de Servicio al Cliente. Sin embargo, sí se logró adaptar, conocer e involucrarse en el departamento de Servicio

al Cliente, en donde se dio un excelente trato al brindar la oportunidad de incorporarse y tomar parte en distintas actividades y reuniones. Esto ayudo a la formación profesional así como la creación de una cultura laboral de responsabilidad, formalidad y seriedad.

De igual forma, se logró identificar desde un principio áreas que presentaban oportunidades de mejora dentro del departamento de Servicio al Cliente así como problemáticas que afectaban a la empresa y su entorno, como ser la sostenibilidad. Por medio de propuestas de mejora se pretendió encontrar una solución a las mismas, desarrollando propuestas innovadoras aplicando conocimiento e intereses adquiridos a lo largo de la carrera universitaria. El objetivo de las propuestas de mejora era también incluir y desarrollar propuestas con temas y soluciones innovadoras que no son comúnmente utilizados ni implementados en Honduras, como es la tecnología blockchain.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones a la empresa

Se recomienda a Crowley, dada su frecuencia y alta incidencia de practicantes en la empresa, abrir un programa permanente de pasantías, facilitando la experiencia para Crowley y para el practicante. Se recomienda a Crowley también tener más incidencia en los acontecimientos y problemáticas a su alrededor, manteniendo una posición ventajosa e innovadora como naviera en todo el país.

4.2.2. Recomendaciones a la Institución

Se recomienda a UNITEC, fomentar las pasantías durante el periodo normal de clases así se da una preparación adicional al practicante, aumentando sus probabilidades de encontrar trabajo en los lugares donde se realizará la práctica profesional, ya que el rendimiento de esta a veces es limitado por la inexperiencia de los estudiantes previo a llegar a la práctica.

4.2.3. Recomendaciones a los estudiantes

Se recomienda a los estudiantes planificar y establecer metas y objetivos concretos antes de comenzar la práctica profesional y tratar de cumplirlos a lo largo de las 10 semanas. Se recomienda

también tomarse la práctica con la debida seriedad y verlo como una oportunidad de conocer contactos y aprender sobre todo el rubro, no solo sobre el departamento asignado.

Bibliografía

Directorio de Proveedores y Servicios de Carga. (s/f). Recuperado el 5 de junio de 2019, de

<http://www.dgcinternacional.com/directorio-de-empresas/?pag=2§or=M&pais=HN&clave=>

History - Crowley. (s/f). Recuperado el 24 de mayo de 2019, de <http://www.crowley.com/about-us/history/>

How Does a Blockchain Work? (s/f). Recuperado el 31 de mayo de 2019, de qubit.io website:

<https://qubit.io/home/2018/1/22/how-does-blockchain-work>

Larrañaga, U. (s/f). Los 5 beneficios de Blockchain en las empresas. Recuperado el 4 de junio de

2019, de <https://transformaciondigital.izertis.com/blog/cinco-beneficios-de-blockchain-en-las-empresas>

Maersk e IBM presentan la plataforma. (s/f). Recuperado el 4 de junio de 2019, de

<http://www.mundomaritimo.cl/noticias/maersk-e-ibm-presentan-la-plataforma-lidquotradelens-blockchain-shipping-solutionrdquo>

Maersk, IBM say 94 organizations have joined blockchain trade platform. (2018, agosto 9).

Reuters. Recuperado de <https://www.reuters.com/article/us-shipping-blockchain-maersk-ibm-idUSKBN1KU1LM>

Maersk nombrada empresa del año por proteger al medioambiente. (2014, noviembre 19).

Recuperado el 6 de junio de 2019, de ShipLilly website:

<https://www.shiplilly.com/es/blog/maersk-nombrada-empresa-del-ano-por-proteger-al-medioambiente/>

McIntyre, D. (2016, marzo 29). 6 Benefits of Becoming a Sustainable Business. Recuperado el 6 de junio de 2019, de Environmental Leader website:

<https://www.environmentalleader.com/2016/03/6-benefits-of-becoming-a-sustainable-business/>

Purpose and Values - Crowley. (s/f). Recuperado el 24 de mayo de 2019, de

<http://www.crowley.com/about-us/purpose-and-values/>

¿Qué es una empresa sostenible? - La Nación. (s/f). Recuperado el 6 de junio de 2019, de

<https://www.nacion.com/archivo/que-es-una-empresa-sostenible/JYLQS4AVGZGQ3JZSPLIIGIXC4I/story/>

Servimedia. (s/f). RSE. - Maersk Line, primera empresa de transporte naval que somete a

auditoría independiente sus emisiones de CO2. Recuperado el 6 de junio de 2019, de

Diario Responsable website: <https://diarioresponsable.com/opinion/12146-rse-maersk-line-primera-empresa-de-transporte-naval-que-somete-a-auditoria-independiente-sus-emisiones-de-co2>

Tapscott, D., Tapscott, A., & Salmerón, J. M. (2018). *La revolución blockchain: descubre cómo esta nueva tecnología transformará la economía global*. Barcelona: Deusto.

Two more shippers join Maersk's cost-cutting blockchain-based platform. (2019, mayo 28).

Reuters. Recuperado de <https://www.reuters.com/article/shipping-blockchain-maersk-idUSL8N2333EG>

What is Ship Energy Efficiency Management Plan? (2018, diciembre 11). Recuperado el 6 de

junio de 2019, de Marine Insight website: <https://www.marineinsight.com/maritime-law/what-is-ship-energy-efficiency-management-plan/>

Willard, B. (2012). *The New Sustainability Advantage: Seven Business Case Benefits of a Triple Bottom Line*. New Society Publishers.

Glosario

Blockchain: La cadena de bloques, más conocida por el término en inglés blockchain, es un registro único, consensuado y distribuido en varios nodos de una red. (Pastorino and Pastorino, 2019)

Carpeta compartida: Proporcionan un lugar de almacenamiento descentralizado de archivos de trabajo que pueden ser accedidos por múltiples usuarios de forma segura. (Portal.uah.es, 2019)

Freight Services: Departamento encargado del manejo de todas las importaciones y exportaciones realizadas por Crowley.

Pricing: Departamento de fijación de precios en Crowley, encargados de determinar el precio del combustible de buques, cotizaciones de importación y exportación, entre otros.

TradeLens: plataforma blockchain creada por IBM para que Maersk pueda utilizar tecnología blockchain en todas sus operaciones externas e internas. (Reuters, 2018)

Yo Isabel Flores-Gómez Fernández, con número de cuenta 21541155, certifico que el informe elaborado como requisito de mi práctica profesional previo a la examinación del comité evaluador de la carrera de Relaciones Internacionales ha sido redactado en base a experiencias personales y doy fe de que no ha sido copiado parcial o totalmente de trabajos anteriormente presentados, excepto aquellas partes que han sido debidamente citadas y cuyos autores han sido reconocidos dentro del texto de mi informe.

Habiendo dado fe de lo anterior, me someto a las sanciones contempladas en el Reglamento de Disciplina, según lo establecido en el artículo 16: *“En el caso de fraude en exámenes y plagio en trabajos, tareas, investigaciones o proyectos, se sancionará además con la anulación total de su valor”*. Remitiéndose al Comité de Ética para la firma del acta correspondiente por falta grave, aceptando matricular proyecto de graduación en el período siguiente.

Nombre y Firma del alumno