

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL MSC MEDITERRANEAN SHIPPING  
COMPANY S.A.**

**SUSTENTADO POR:**

**SILVIA MARILIS PINTO PALOMO**

**21741196**

**ASESOR PRÁCTICA PROFESIONAL:**

**LIC.CLAUDETTE CUBERO**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**MAYO, 2021**

## Indice de Contenido

Dedicatoria.....	V
Agradecimiento .....	VI
Resumen Ejecutivo.....	VII
Introducción.....	IX
Capítulo 1.....	1
Objetivo de la práctica profesional.....	1
Objetivo General .....	1
Objetivo Específicos .....	1
Datos Generales de la empresa .....	1
Reseña Histórica.....	1
Misión.....	2
Visión.....	2
Valores.....	2
Organigrama .....	3
Capítulo 2.....	4
Actividades Realizadas .....	4
1.Coordinación de fletes terrestres: .....	4
2.Creación de preavisos de embarques de exportación .....	5
3.Realizar folios de exportación e importación: .....	7
4.Realizar el Weekly Report -PBI.....	8
5.Atención al cliente .....	8
Capítulo 3.....	9
PROPUESTAS DE MEJORA.....	9
Propuesta : .....	9
Guía de procedimientos .....	9
Propuesta #2 .....	11
Creación de un chatbot .....	11
Propuesta #3 .....	13
Formulario de emisión para gatepass.....	13
Capítulo 4.....	16
Conclusiones .....	16
Recomendaciones .....	16
Referencias bibliográficas.....	18
Anexos .....	19
Glosario .....	21

## **Indice de Tablas**

Tabla 1: Información requerida por OPC en los preavisos de exportación.....	6
---	---

## Indice de Ilustraciones

Ilustración 1: Organigrama de MSC Honduras .....	3
Ilustración 2: Organigrama del departamento de Logística MSC .....	3
Ilustración 3: Guia de Procesos .....	11
Ilustración 4-Chatbot MSC .....	13
Ilustración 5-Formulario de gate pass. ....	15

## **Dedicatoria**

A mis padres Jorge H. Pinto y Etlin V. Palomo, por su esfuerzo para darme lo mejor a lo largo de los años. Gracias por sacrificarse todos los días por darme un excelente futuro, y porque a pesar de muchas circunstancias siempre han estado para mí. Sé que no ha sido fácil pero Dios nunca nos ha dejado de su mano. Gracias por sus consejos y por todo el apoyo que me han dado.

Son los mejores padres que el Señor me pudo dar. Gracias por estar conmigo desde el primer día que aprendí a leer y escribir, por apoyarme siempre y por enseñarme que en la vida siempre tendré aflicciones pero que de la mano de Dios el proceso se vuelve más fácil. Sin duda nada de lo que soy ahora sería posible si ustedes no me hubieran instruido desde muy pequeña. Gracias por levantarse todas las mañanas y asegurarse que nunca me faltara nada. Sus consejos y sus regaños han sido pieza clave en mi camino. Por eso, todo lo que soy y lo que seré siempre será gracias a ustedes. Los amo.

## **Agradecimiento**

Primeramente agradezco a Dios por ser mi guía y por darme las fuerzas, la sabiduría y la valentía para culminar un logro más. Sin duda, sus planes han sido mejores que los míos y reconozco que todo lo que soy se lo debo a Él.

Agradezco a mis padres Jorge Pinto y Etlin Palomo por instruirme desde muy pequeña y apoyarme en todo momento. Ustedes son mi motor de cada día para seguir adelante sin importar las circunstancias. Gracias por enseñarme a ser fuerte y a saber que puedo lograr todo lo que me proponga.

A mis hermanos, Jeimy Pinto, Suany Pinto y Gabriel Pinto porque me han apoyado desde siempre y porque son mi mayor felicidad. Gracias por amarme tanto y por ser las personas en quienes puedo confiar.

A mi novio, Carlos Alvarenga por estar para mí siempre. Su apoyo y sus consejos me han ayudado mucho a crecer en todos los aspectos de mi vida. Gracias por confiar en mí y por recordarme todos los días lo valiosa que soy.

A mis amigos, Sophia Marquez, Emely Borjas, Liceth Salinas, Xiomara Madrid y muchos más que me han hecho más fácil este camino. Gracias por sus consejos, por su apoyo incondicional y por ser pieza clave en mi vida.

A mis catedráticos que pusieron todo su esfuerzo y amor en cada clase. A mis colegas que me acompañaron en esta carrera y a todas las personas que se llevan un lugar especial en mi corazón. A todos, gracias.

## Resumen Ejecutivo

Los registros de la familia Aponte datan del siglo XVII y atestiguan su larga actividad ininterrumpida en una zona de tradición marinera: la península de Sorrento. La primera mención data de 1675 y hace referencia a la faluca Giovannina, que durante largos años recorrió las rutas entre Nápoles y Castellamare por un lado, y Calabria y Sicilia por el otro. (*Historia de MSC*, s. f.)

Gianluigi Aponte funda la “Mediterranean Shipping Company” con la adquisición de un primer barco. Desde entonces, MSC se ha convertido en un líder mundial en el transporte de contenedores operando con una flota de más de 560 barcos. (*Historia de MSC*, s. f.)

Fundada en 1970 y con sede en Ginebra (Suiza) desde 1978, MSC es una compañía privada dirigida por la familia Aponte. Líder mundial en transporte de contenedores por barco, empezó con un único buque y ha evolucionado hasta convertirse en una compañía reconocida a nivel mundial, con una flota de 570 barcos y más de 100.000 empleados. (*Quiénes somos / MSC*, s. f.)

Durante el periodo de práctica, la estudiante desempeñara actividades vinculadas al área de Logística para desarrollar habilidades de asignación de transporte intermodal con el objetivo de analizar oportunidades de mejora para la empresa. Por lo tanto, estas recomendaciones serán sustentadas por estudios o investigaciones previas que fundamenten lo analizado.

El área de logística en MSC es una de las más importantes ya que de ella depende la movilización de las cargas. Asimismo, el mantenimiento de los contenedores en cuanto a la organización que se debe de tener con el control del equipo y de esta manera brindar un mejor servicio a sus clientes.

Entre las actividades que realiza este departamento son llevar la logística o control de lo que sucede con las exportaciones e importaciones que realizan sus clientes.

En cuanto a las exportaciones, la empresa se esfuerza por brindar un servicio muy organizado acorde con la necesidad del cliente y las medidas de seguridad que se deben tomar en cuenta al momento que los barcos transportan estas cargas. Una vez confirmados los posicionamientos y la documentación con los agentes aduaneros, se procede a la asignación de equipo y sello en los predios donde se encuentre ubicado el contenedor. Luego de la asignación de equipo se procede a la asignación de transporte local que se encarga llevar a cargar el equipo a la planta del cliente para luego llevarlo a OPC (Operadora Portuaria de Puerto Cortes) y el mismo pueda ser cargado al barco en el que se ira hasta llegar a su destino final. De la misma manera, las importaciones deben llevar un gestionamiento organizado que garantice al cliente la seguridad de su carga en el tiempo establecido. El proceso de importación consta de la tramitación de un gate pass por medio de agentes aduaneros que se comunican con el personal de OPC (Operadora Portuaria de Puerto Cortes) y una vez confirmada la orden de despacho se procede a la asignación de transporte local que se encargan de movilizar el equipo acompañada de la carga hasta la planta del cliente.

## Introducción

MSC es una empresa internacional que facilita el comercio internacional entre las economías más importantes del mundo brindando sus servicios en el sector marítimo y logístico. Convirtiéndose en la segunda empresa naviera del mundo por la mayor capacidad de carga en sus buques. Fue fundada en 1970 por un joven marinero italiano Gianlugi Aponte quien decidió comprar su primer barco Patricia en 1970, luego de ver una gran oportunidad de negocio en el ámbito marítimo.

En la actualidad, opera en 335 puertos ubicados en seis continentes y cuenta con 480 oficinas locales en 163 países empleando a más de 100.000 personas en el mundo. Sus servicios se basan en transportar bienes y servicios a comunidades locales, clientes y socios a nivel internacional. MSC ofrece una red de diferentes medios de transporte (carretera, tren y mar) que facilitan la movilización local.

A lo largo de los años, MSC se ha ido diversificando, incluyendo transporte terrestre dentro de su logística que moviliza las cargas hasta el destino que se soliciten. Por lo que se esfuerza por mantener relaciones laborales basadas en la confianza y la responsabilidad con sus clientes. Comprometiéndose a promover el uso sostenible del mar, recursos marinos e invirtiendo en tecnologías ecológicas de última generación.

La logística es una de las funciones primordiales en el día a día de una empresa, función que en estos últimos años tiene una mayor visibilidad gracias a las operaciones de comercio electrónico y de las acciones publicitarias que han realizado empresas (Carlos, 2019)

El periodo de práctica profesional consta de 10 semanas, iniciando desde el 19 de abril al 30 de junio. El informe se conforma de cuatro capítulos. En el primer capítulo se estará detallando información general de la empresa, misión, visión, valores y organigrama. En el segundo capítulo se estarán describiendo las actividades vinculadas al área de logística en MSC. En el tercer capítulo se detallarán propuestas de mejora implementadas y aquellas que quedarán a la decisión de la empresa si desean implementarlas. Finalmente, en el cuarto capítulo se detallarán las conclusiones y

recomendaciones para la empresa.

## Capítulo 1

### **Objetivo de la práctica profesional**

A continuación, se mostrarán los objetivos que se emplearán para cumplir durante la práctica profesional.

### **Objetivo General**

Desarrollar las habilidades aprendidas durante la carrera de Relaciones Internacionales, en el ámbito del comercio internacional para llevar a cabo los procesos logísticos dentro del servicio marítimo.

### **Objetivo Específicos**

Realizar las actividades dentro del área logística en Mediterranean Shipping Company para desarrollar las habilidades de coordinación en el transporte intermodal.

Identificar oportunidades de mejora mediante un análisis sustentado por consultas e investigaciones previas.

Generar soluciones que brinden oportunidades de mejora a la empresa mediante el análisis del impacto de las mismas.

### **Datos Generales de la empresa**

#### **Reseña Histórica**

MSC Mediterranean Shipping Company fue fundada en 1970, con sede en Ginebra, Suiza desde 1978 y dirigida por la familia Aponte. Fue fundada por un joven marinero italiano Gianluigi Aponte quien decidió comprar su primer barco Patricia en 1970, luego de ver una gran oportunidad de negocio en el ámbito marítimo. Fue así como en el siguiente año adquirió un barco más grande en honor a su esposa Rafaela y poco tiempo después decidió comprar el carguero Ilse. Estos tres barcos marcaron los inicios de MSC y desde entonces se ha convertido en una de las empresas líderes a nivel mundial con más de 560 buques. (*Quiénes somos / MSC*, s. f.)

**Misión**

MSC se compromete a promover el uso sostenible del mar y los recursos marinos, mientras invierte ampliamente en tecnologías ecológicas de última generación para minimizar el impacto ambiental de sus actividades comerciales en tierras, océanos y poblaciones. (*Mediterranean Shipping Company Company Culture*, s. f.)

**Visión**

Nuestro objetivo es convertirnos en los más sostenibles, línea de envío tecnológicamente avanzada y centrada en el cliente en la industria. (*Mediterranean Shipping Company Company Culture*, s. f.)

**Valores**

Somos una empresa familiar

Tenemos pasión

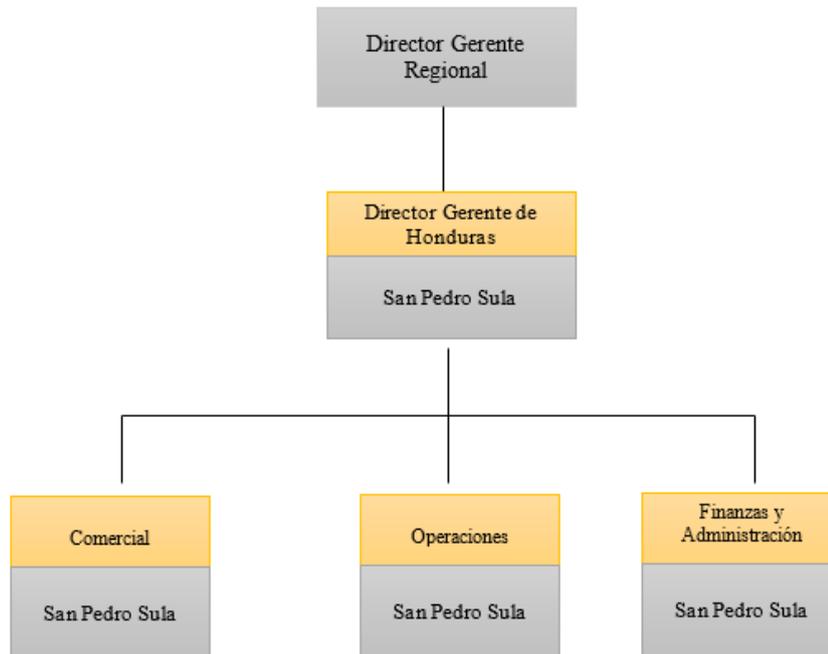
Estamos en continua evolución

Nos preocupamos por las personas

Creemos en la igualdad de oportunidades (*Mediterranean Shipping Company Company Culture*, s. f.)

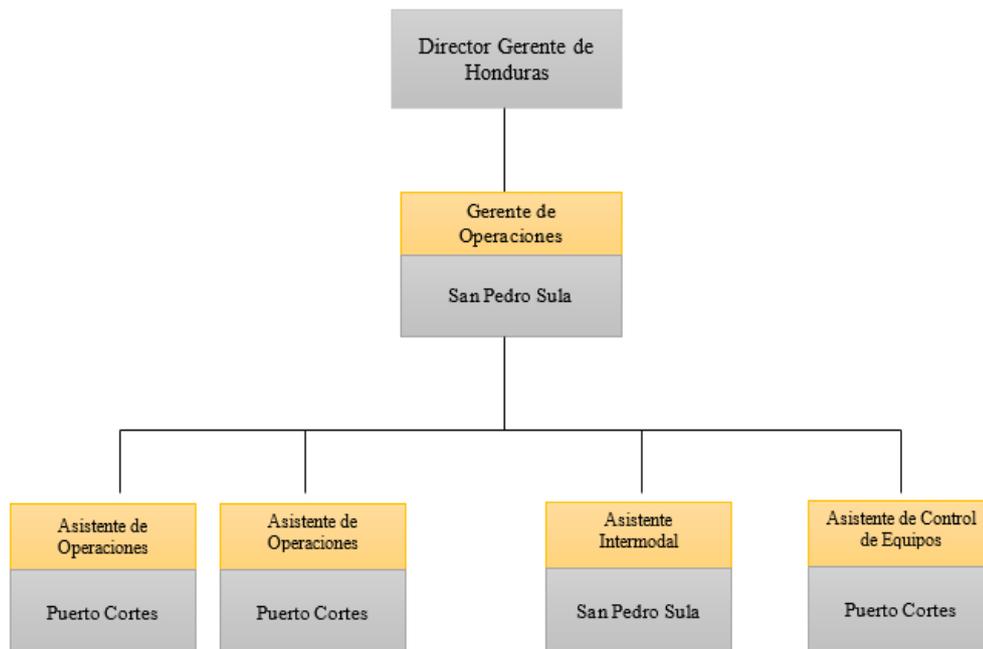
## Organigrama

Ilustración 1: Organigrama de MSC Honduras



Fuente: ((Mediterranean Shipping Company Company Culture, s. f.)

Ilustración 2: Organigrama del departamento de Logística MSC



Fuente: ((Mediterranean Shipping Company Company Culture, s. f.)

## Capítulo 2

El departamento de Logística tiene la función de asignar fletes terrestres a las exportaciones e importaciones. La importancia de este departamento radica en la movilización terrestre de la carga y descarga desde su origen hasta el destino. También otra de las actividades que realiza es el control y almacenamiento del equipo ya que se requiere un inventario para saber con la cantidad de equipo con la que se cuenta.

Una de las funciones del departamento es asignar el equipo necesario para las cargas ya que no todos los clientes exportan los mismos productos, por lo tanto, se requiere de supervisión al momento de asignar los contenedores y los fletes.

MSC realiza movimientos directos y tránsitos hacia las aduanas que indiquen los clientes. Los movimientos directos son aquellos donde el contenedor debe ser retirado de OPC hasta la dirección de la planta del cliente. Los tránsitos es cuando el contenedor es retirado de OPC y es posicionado en una aduana para que se realice la nacionalización de la carga, y luego el contenedor debe ser retirado de la aduana para ser llevado a la planta del cliente

El proceso logístico es uno de los más fundamentales de una naviera y tiene relación con todos los departamentos como ser documentación, finanzas, ventas entre otros ya que el cliente debe contar con la documentación necesaria y con las facturas canceladas para proceder a solicitar la asignación de flete terrestre.

### **Actividades Realizadas**

#### **1.Coordinación de fletes terrestres:**

Esta actividad consiste en asignar la movilización terrestre de la carga o descarga por medio de empresas de transportes que se encargan de llevar el equipo hacia la planta del cliente. El proceso y los requerimientos que se deben hacer para la coordinación de transportes en importación una vez el barco haya abordado es el siguiente:

- 1.Recibir confirmación vía correo por parte del cliente en cuanto al gatepass tramitado

con OPC y agente aduanero para el despacho del contenedor en OPC.

2.Una vez tramitada la orden de despacho acompañada con toda la documentación y pagos realizados, se debe informar al cliente el transporte al que debe entregar documentos en físico.

3.Luego se procede a coordinar vía correo con la empresa de transporte la importación acompañada de fecha, hora de posicionamiento y predio de donde se debe retirar el equipo.

4.El transporte debe confirmar la coordinación y enviar datos de motorista. Por lo tanto, se debe enviar datos de motorista al cliente para que realicen las correcciones en el sistema, ya que si se encuentra algún error en la información el equipo puede ser retenido.

5.El transporte debe de enviar estatus cada dos horas ya que se debe estar informando al cliente por donde transita su carga hasta llegar a su planta.

### **El proceso para la coordinación de transporte en exportación es el siguiente:**

1.Recibir confirmación del cliente acompañado de documentación, pagos realizados e instrucciones del barco que desea que se exporte su carga.

2.Se procede a solicitar el equipo requerido al predio ya que existen diferentes tipos de contenedores los cuales son clasificados según el producto que exportan. También, deben proveer la asignación de equipo y sello.

3.Coordinar con empresa de transporte la hora, fecha y predio del posicionamiento que requiere el cliente para cargar.

4.Solicitar datos de motorista para enviarlos al cliente y realizar correcciones en sistema.

5.Enviar preaviso o entrada del contenedor al cliente para solicitar la entrada de este a la terminal de OPC.

6.Solicitar estatus de la movilización e informarle al cliente por donde transita el equipo hasta que este sea cargado a OPC y exportado a su destino.

### **2.Creación de preavisos de embarques de exportación**

El preaviso es un documento que se requiere para que el equipo cargado pueda ingresar a la terminal de la portuaria y el mismo pueda ser exportado en el barco correspondiente.

“Esta sección se habilita a nuestros clientes con el propósito de que ellos realicen la tarea de preavisar sus contenedores para exportación, de esta forma pretendemos dar más agilidad a este proceso sumado a la comodidad de poder hacerlo desde su oficina por medio de Internet”.(Instructivo-Preaviso-navis.pdf, s. f.)

Es importante destacar que este documento es fundamental ya que sin el es imposible que el equipo pueda ser ingresado a OPC. Por lo tanto, se debe de colocar la información sin ningún error acompañada del buque, viaje y transbordo al cual se dirige la carga. Para la emisión de este documento se debe de solicitar la siguiente información:

**Tabla 1: Información requerida por OPC en los preavisos de exportación**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Numero de Equipo	Numero de contenedor
Tipo de Contenedor	Tipo de contenedor según ISO.
Tipo de flete	1. FCL: Contenedor lleno 2. LCL: Contenedor Consolidado 3. Empty: Contenedor vacío. 4. B-Bulk: Break Bulk. (No utilizado)
Peso Bruto (kg)	Tara de contenedor + carga
Exportador/Importador	Nombre de cliente que exporta la carga
Fact. Cargos SOLAS a	Nombre de quien se facturará cargos que aplique por el servicio de pesaje.
Línea Operadora	Empresa que realizo el servicio.
Numero de Booking	Booking asignado
Numero de sello	Sello asignado
Descripción de carga	Tipo de producto que se exportará
Visita de buque	Numero de visita del buque donde se exportará
Puerto de carga	Puerto donde se cargará el contenedor.
Puerto de descarga	Puerto donde se descargará el contenedor.
Origen y Destino	Puerto de origen y destino donde se dirige la carga.

Fuente: Operadora Portuaria Centroamericana

Una vez se cuenta con la información, se debe realizar el preaviso en formato de Excel y el mismo debe ser cargado a la plataforma de OPC (Operadora Portuaria Centroamericana) e impreso para ser enviado al cliente o transporte que realizo la movilización.

### **3.Realizar folios de exportación e importación:**

La hoja de instrucción o folio es un documento que se le brinda al transporte como comprobante de la tarifa que se les debe pagar por el servicio de movilizar la carga.

Para la creación de estos se cuenta con un sistema denominado SION (Sistema Integral Operativo Naviero) el cual de manera automática provee la información de cada contenedor como también el transporte. La importancia de este documento radica en que los proveedores de transporte solicitan esta hoja de instrucción para poder facturar los movimientos que realizaron.

### **Los pasos que se deben realizar para crear los folios de importación y exportación son los siguientes:**

- 1.Ingresar al sistema en la parte de Intermodal y especificar en consultas si el folio será de exportación o importación.
- 2.Buscar la empresa o cliente a quien se le brindo el servicio de transporte.
- 3.Ingresar el BL o Bill asignado al cliente.
- 4.Ingresar el nombre de la empresa de transporte acompañado del predio de donde se debe entregar el contenedor vacío.
- 5.Colocar los contenedores acompañados de fecha de posicionamiento y hora.
- 6.Ingresar la tarifa que pago el cliente por el servicio.
- 7.Ingresar la tarifa que debe pagar MSC a la empresa de transporte.
- 8.Colocar la dirección de entrega y el contacto que del cliente.
- 9.Enviar automáticamente el folio a todos los correos de la empresa.

#### **4.Realizar el Weekly Report -PBI**

El PBI es un reporte que se realiza semanalmente y en el cual se detallan los fletes terrestres de importación y exportación que se les brinda a los clientes. Este reporte debe ser enviado a Ginebra ya que ellos solicitan este reporte para tener un control sobre la cantidad de fletes terrestres que se realizan cada semana en MSC Honduras.

El reporte brinda detalladamente todos los movimientos realizados con cada empresa de transporte específicamente, la tarifa que se les paga y el contenedor acompañado de la fecha y hora en el que se movilizó.

En SION (Sistema Integral Operativo Naviero) se debe descargar el reporte desde la fecha que comienza la semana hasta que culmina. Automáticamente se detallarán todos los movimientos registrados y de los cuales se realizaron hojas de instrucción durante esa semana. Revisar este reporte proveerá mayor seguridad de que se realizaron los folios de todos los movimientos y que todos se encuentran con la información que requiere Ginebra, ya que se debe procurar que todos los cambios se hayan guardado en el sistema.

#### **5.Atención al cliente**

Debido a la cantidad de importaciones y exportaciones que se coordinan a diario. Los clientes suelen llamar a la oficina para tener respuestas más prontas. Los temas que mayormente se les brinda por llamada son cuando el cliente desea conocer la ubicación de su equipo y asimismo los datos del motorista que lo lleva.

Es importante recalcar que a diario se reciben alrededor de 20 llamadas, las cuales todas son atendidas de manera eficiente para poder resolver o aclarar cualquier duda de los clientes y de esta manera brindar un excelente servicio.

## Capítulo 3

### PROPUESTAS DE MEJORA

#### **Propuesta : Manual de procedimientos**

##### **Antecedentes:**

Los procesos de logística de las navieras son bastantes amplios ya que se requiere de mucho conocimiento para optimizar los procesos de coordinación de fletes terrestres como ser la nacionalización de la carga y gastos que deben estar pagados entre otros requerimientos previos para la asignación de transporte. Debido a la gran carga laboral que se tiene a diario, es bastante difícil tomarse el tiempo de explicar ciertos procesos a personas del departamento además que debido a la responsabilidad que tiene el departamento es importante optimizar el tiempo lo más que se pueda ya que cada minuto cuenta, por lo tanto, la falta de conocimiento de un nuevo empleado o incluso de empleados ya existentes pueden atrasar estos procesos y volverlos muchos más complejos.

##### **Descripción de propuesta:**

Una manera de ampliar el conocimiento puede ser por medio de un manual de procesos que reflejen todos los procedimientos o casos que se podrían llevar a cabo en el departamento. De esta manera se reflejarán todas las etapas que se deben llevar a cabo para la coordinación de fletes terrestres. El manual de procedimientos será útil para todas las personas que sean nuevas en las empresas y también para las que ya lleven años laborando pero hayan olvidado algo. De esta manera se plasmarán todos los procesos a cabo de una manera más resumida y clara.

##### **Estudios de respalden la propuesta:**

**Según un análisis sobre el proceso de evaluación y calidad de una empresa u**

## **organización.**

“El manual de procedimientos recoge los procedimientos para asegurar la calidad de la empresa u organismo; define las actividades a realizar, las responsabilidades sobre las mismas (quien debe realizarlas), y cómo se deben ejecutar”(T10.pdf, s. f.-a)

“Los procedimientos son documentos que describen el conjunto de operaciones o de etapas que, en forma cronológica, se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo” (T10.pdf, s. f.-b)

.

### **Los manuales de procedimientos suelen tener la siguiente estructura:**

Título

Índice

Fecha

Características generales de la unidad

Objeto: descripción de a qué afecta el procedimiento

Alcance: ámbito de aplicación

Definiciones

Documentación de referencia

Descripción y Anexos

### **Costo estimado**

Esta propuesta no tendría ningún costo ya que el manual podría ser creado por el mismo personal de logística con mayor experiencia y hoy en día hay bastantes programas gratuitos que puede facilitar la creación del manual de procesos.

### **Impacto de la propuesta:**

El manual de procesos es fundamental para la eficiencia y desarrollo de la empresa ya que esto optimizará los procesos de Logística y podrán servir de retroalimentación para el personal del departamento. Por ejemplo, esta guía hará que el personal no se preocupe de tomarse el tiempo explicando los procesos de logística ya

que se podrá hacer mediante este documento que contendrá cada etapa. De esta manera la empresa podrá contar con un personal calificado y productivo. Además, también contribuirá beneficios al servicio al cliente ya que el tiempo invertido será más eficiente.

## Prototipo

### *Ilustración 3: Guia de Procesos*



Fuente: Elaboración propia

## Propuesta #2

### Creación de un chatbot

#### Antecedentes:

En el departamento, los correos que más se reciben son por clientes solicitando estatus de la ubicación del contenedor ya que se debe mantener informado al cliente por donde transita su equipo cada dos horas. Sin embargo, contestar este tipo de correos conlleva mucho tiempo, el cual podría ser invertido en otras asignaciones. Además, existen clientes que se han molestado por no recibir una respuesta inmediata de la ubicación de su contenedor. Por lo tanto, esta situación puede estar afectando la satisfacción del cliente con el servicio que le brinda la empresa.

**Descripción de la propuesta:**

La creación de un chatbot puede facilitar la comunicación con el cliente. Ya que no se necesitaría que el personal este mandando estatus del equipo y de esta manera el cliente podrá recibir respuesta inmediata. El proceso consistiría en un chatbot por medio de la aplicación de WhatsApp donde el cliente podrá ingresar el número de contenedor y automáticamente el mismo le brinde la ubicación en tiempo real del equipo.

**Estudios que respalden la propuesta:****Artículo de investigación: La nueva tendencia del mercado**

“La comunicación de las empresas con sus clientes es esencial a la hora de establecer relaciones a través de estas plataformas, y los bots conversacionales han pasado a ser un nuevo canal a través del cual relacionarse con el cliente, automatizando y agilizando las tareas, que pasan a ser más personales e individualizadas”(Muñoz, 2018)

“Los chatbots incluyen ventajas y algunas son la escasa inversión que requiere ya que en el mercado hay diferentes plataformas, de desarrollo y un incremento de ventas, pero también presenta inconvenientes tal como la cercanía de personas con tú a tú y a la incapacidad de cursar ciertas solicitudes” (Muñoz, 2018)

Según Big Data Marker, El conocimiento básico para emitir preguntas y responder cuestiones se definía a través de reglas sintácticas y lenguajes de *escripting* diseñados específicamente para este propósito (maker,2018, bigdata).

Costo estimado

Mediante la plataforma de Dialogflow que es una herramienta para la creación de chatbots que pertenece a Google sería mucho más económico.

El precio de esta herramienta varía dependiendo el tipo de contenido (audio o texto) que se comparta en el mensaje predeterminado. En este caso, como será de texto, el precio estimado por mes sería de 20 USD por 100 sesiones de chat.

Cabe recalcar que cada sesión consta de 40 usuarios que pueden interactuar con el chatbot. Siendo un total de 4,000 usuarios al mes.

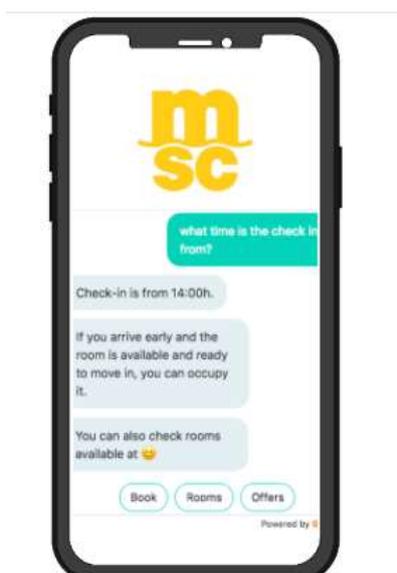
En MSC se atienden aproximadamente 50 personas diarias por lo tanto al mes equivalen a 1,500 personas. El costo estimado mensualmente para la empresa seria de 15 sesiones de 100 por 300 USD.

### **Impacto de la propuesta:**

Con la implementación de este chatbot, el cliente podrá obtener una respuesta inmediata de la ubicación de su equipo y el personal de logística se ahorrará tiempo de enviar correos cada dos horas. El servicio al cliente será mucho más eficiente y agilizará los procesos logísticos de la empresa.

### **Prototipo**

#### *Ilustración 4-Chatbot MSC*



Fuente: Elaboración propia

### **Propuesta #3**

#### **Formulario de emisión para gatepass**

##### **Antecedentes:**

Los clientes que tramitan las salidas o despachos de los contenedores con OPC deben

completar un procedimiento previo de documentación para luego solicitar la coordinación de flete terrestre. Una vez el proceso este completado, ellos envían correo al departamento de Logística solicitando que se les asigne transporte, sin embargo, con la cantidad de correos que se reciben al día es difícil contestarles a la brevedad posible por ende muchos de ellos se tienen a quejar o llamar para insistir en que les asignen transporte.

### **Descripción de la propuesta:**

Un formulario sería útil para que una vez el cliente haya completado el proceso de documentación se dirija al enlace del formulario donde se le solicite nombre de la empresa, numero de BL y contenedor, fecha, hora y dirección. De esta manera será más fácil visualizar todas las importaciones que se deben coordinar en el día.

### **Estudios de respalden la propuesta:**

#### **Diseño y desarrollo de flujos de trabajo y formularios electrónicos para la automatización de los procesos de solicitudes basados en documentos**

De acuerdo con una investigación realizada por el Grupo Gartner se estimó que alrededor del 83% de los procesos de negocio dependen de formularios.(Guédez & Julia, s. f.)

Según (Guédez & Julia, s. f.)2007) Adicionalmente al ahorro de tiempo a través de la automatización y del dinero en impresión, la implementación de tecnologías de formularios electrónicos se puede traducir en otros beneficios inmediatos como: evitar información incorrecta en campos formulario del, cálculos erróneos, letras ilegibles, y la posibilidad de conectar los formularios con otras fuentes de datos de la organización como por ejemplo: bases de datos de clientes y sistemas administrativos.

Recopilar y analizar datos es una tarea esencial para cualquier empresario, ya que el análisis de la información procesada les permite tomar decisiones informadas y mejorar su gestión( Merlo, 2018)

**Costo estimado:**

Esta propuesta no tendría ningún costo ya que estos formularios se pueden realizar en programas gratuitos como Google forms. Este programa es fácil de manejar y contiene múltiples opciones para el desarrollo del mismo.

**Impacto de la propuesta:**

El formulario resumiría todos los datos de cada cliente y sería una manera más fácil de saber los despachos que se deben coordinar, por lo tanto, el personal de logística no se preocuparía por dejar algún cliente sin coordinar ya que los priorizaría por medio de esta estrategia.

**Prototipo**

*Ilustración 5-Formulario de gate pass.*

**m SC** for the real world  
MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY

**Confirmación de Gate Pass**

Dpto. de Logística \*  
\*Required

Nombre de cliente \*  
Your answer

Detalle fecha y hora \*  
Your answer

Fuente: Elaboración propia

## Capítulo 4

### Conclusiones

- MSC logró mejorar sus estrategias de servicio al cliente mediante técnicas orientadas a mejorar la eficacia y rapidez en los procesos logísticos para proveer una mayor satisfacción en el cliente.
- Se organizó el departamento de mejor manera, ya que con tanta carga laboral no era posible culminar todas las asignaciones y coordinación de flete terrestre en horario laboral.
- Se brindaron propuestas de mejora que podrán automatizar los procesos logísticos y el rendimiento de la empresas mediante herramientas que no tienen altos costos y que aumentaran la eficacia de los procesos.
- Se pusieron en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la clases de Logística para mejorar técnicas y brindar soluciones a los procesos de transporte Intermodal.
- Se logró aumentar el conocimiento y poner en práctica todo lo aprendido durante la carrera y las clases de comercio internacional ya que proveen la teoría necesaria para enfrentarte al mundo laboral.

### Recomendaciones

#### Recomendaciones para la Mediterranean Shipping Company:

- Proveer personal específicamente para enseñar el funcionamiento de la empresa a nuevos practicantes o empleados ya que esto permitirá que desarrollen las habilidades de manera más rápida y proveerá un rendimiento más eficiente.
- Implementar herramientas tecnológicas como chatbots para automatizar los procesos logísticos ya que esto beneficiara el rendimiento de la empresa.

**Recomendaciones para UNITEC:**

- Brindar cierta cantidad de horas de vinculación a los alumnos mediante pasantías que pongan en práctica todo el conocimiento adquirido durante la carrera.
- Brindar capacitaciones o clases que provean mayor conocimiento sobre cómo enfrentarnos al mundo laboral.

**Recomendaciones para los estudiantes:**

- Dar lo mejor de sí mismos siempre, sin importar que cargo tengan porque eso reflejara una buena imagen y les brindara muchas oportunidades de crecimiento profesional.
- No dejar que el miedo los paralice y que se enfrenten a la vida real con valentía sabiendo que pueden lograr todo lo que se propongan.

## Referencias bibliográficas

Carlos. (2019, mayo 30). Las principales funciones de un departamento logístico. *Información Logística*. <https://informacionlogistica.com/las-principales-funciones-de-un-departamento-logistico/>

Guédez, G., & Julia, A. (s. f.). *Especialista en Gerencia de Proyectos*. 96.  
*Historia de MSC: Mediterranean Shipping Company*. (s. f.). MSC Cruceros.  
 Recuperado 14 de mayo de 2021, de <https://www.msccruceros.es/es-es/Acerca-De-MSCHistoria-MSCH.aspx>

*Instructivo-Preaviso-navis.pdf*. (s. f.). Recuperado 4 de junio de 2021, de <https://www.opc.hn/wp-content/uploads/2016/07/Instructivo-Preaviso-navis.pdf>

*Mediterranean Shipping Company Company Culture*. (s. f.). Comparably. Recuperado 14 de mayo de 2021, de <https://www.comparably.com/companies/mediterranean-shipping-company>

*Quiénes somos / MSC*. (s. f.). Recuperado 14 de mayo de 2021, de <https://www.msc.com/che/about-us?lang=es-ar>

*T10.pdf*. (s. f.-a). Recuperado 12 de junio de 2021, de <https://www.uv.es/macass/T10.pdf>

*T10.pdf*. (s. f.-b). Recuperado 25 de junio de 2021, de <https://www.uv.es/macass/T10.pdf>

*Ventajas del uso de los formularios digitales*. (2018, marzo 1). DataScope.

<http://mydatascope.com/blog/es/ventajas-del-uso-de-los-formularios-digitales/>

## Anexos



**Visita al Predio MSC Puerto Cortes**

## Las compañías navieras más grandes del mundo

Empresas de transporte marítimo de contenedores por tamaño y capacidad de su flota en 2021



Datos del 29 de marzo de 2021

\* TEU (Twenty-foot Equivalent Unit): capacidad de carga de un contenedor normalizado de 20 pies (6,1 m).

Fuente: Alphaliner



statista

La segunda naviera mas grande del mundo.

## Glosario

**Gate Pass:** Documento tramitado por OPC para emitir la salida del contenedor. Brinda detalladamente hora, fecha y vence después de 6 horas.

**Preaviso:** Documento creado por el departamento de logística que permite la entrada de contenedores de exportación a OPC.

**Folio:** Hoja de instrucción que le permite a los proveedores facturar los movimientos realizados.

**Flete terrestre:** el costo a pagar por el desplazamiento de una carga en un medio de transporte local.

**Intermodal:** Movimientos de unidades de carga en distintos transportes.

**Contenedor:** un recipiente de carga para el transporte marítimo o fluvial, transporte terrestre y transporte multimodal.

**Bill of lading:** el documento que demuestra que hay un contrato de transporte entre un expedidor.

**Booking:** Numero de Reserva de exportación.

**Chatbot:** Bots conversacionales son programas informáticos diseñados para simular conversaciones con personas a través del teclado o mediante la voz.

**Arribo:** Llegada del buque a su destino.