



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
(Segundo Avance)**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
SEALAND BY MAERSK**

**SUSTENTADO POR:
ELENA SOFIA DACCARETT RIVERA 21841368**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C. A.
Abril, 2023**

Índice General

Dedicatoria	I
Agradecimientos	II
Resumen Ejecutivo	III
Introducción	V
Capítulo I.....	1
<i>1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.</i>	1
1.1.1 Objetivo General.	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
<i>1.2 Datos Generales de la Empresa.</i>	2
1.2.1 Reseña histórica.	2
1.2.2 Misión.	2
1.2.3 Visión.	2
1.2.4 Valores.....	3
1.2.5 Organigrama.....	4
Capítulo II.....	5
<i>2.1 Actividades realizadas en la empresa.</i>	5
2.1.1 Familiarizarse con la cultura de la empresa.	5
2.1.2 TECHO Honduras (Pintar postes eléctricos, juegos niños, etc.).....	5
2.1.3 Capacitaciones para herramientas internas.	6
2.1.4 Colaboración Rotativa.	6
2.1.5 Coordinación de entrega de regalías.....	7
2.1.6 Entrega de Bill of lading.	7
2.1.7 Presentación semanal de volumen.	7
2.1.8 Llamadas Proactivas.	8
2.1.9 Agente de Servicio al Cliente.....	9
2.1.11 Kits para donación.	10

2.1.12	Presentación de Proceso de liberación.....	10
2.1.13	Encuestar a Clientes NPS (Net Promoter Score).....	11
2.1.14	Regalía por agradecimiento a la respuesta de la encuesta de NPS.	11
2.1.15	Confirmación de Booking.	12
Capitulo III.....		13
3.1	<i>Propuestas de mejora planteada.</i>	<i>13</i>
3.1.1	Notificaciones proactivas.	13
3.1.2	Antecedentes.	13
3.1.3	Descripción de la propuesta.....	13
3.1.4	Impacto de la propuesta.....	14
3.2.1	Reorganización del Proceso en Acajutla.	15
3.2.2	Antecedentes.	15
3.2.3	Descripción de la propuesta.....	15
3.2.4	Impacto de la propuesta.....	17
Capitulo IV.....		19
4.1	<i>Conclusiones.....</i>	<i>19</i>
4.2	<i>Recomendaciones.....</i>	<i>20</i>
4.2.1	Recomendaciones para la empresa.	20
4.2.2	Recomendaciones para UNITEC.	20
4.2.3	Recomendaciones para los estudiantes de la carrera.....	20
Anexos.....		VII
Bibliografía.....		XIII

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama de SeaLand by Maersk.....	4
Figura 2. Plantilla de correo "Notificaciones Proactivas"	VII
Figura 3. Actividad "TECHO Honduras".....	VII
Figura 4. "Hoja Compartida original parte 1"	VIII
Figura 5. "Hoja Compartida original parte 2"	VIII
Figura 6. "Hoja Compartida original parte 3"	VIII
Figura 7. "Hoja Compartida original parte 4"	IX
Figura 8. "Hoja Compartida original parte 5"	IX
Figura 9. "Hoja Compartida original parte 6"	IX
Figura 10. "Hoja Compartida original parte 7"	IX
Figura 11. "Hoja Compartida modificada parte 1"	X
Figura 12. "Hoja Compartida modificada parte 2".....	X
Figura 13. "Hoja Compartida modificada parte 3"	X
Figura 14. "Hoja Compartida modificada parte 4".....	XI
Figura 15. "Hoja Compartida modificada parte 5"	XI
Figura 16. "Hoja Compartida modificada parte 6".....	XI
Figura 17. "Hoja Compartida modificada parte 7".....	XI

Dedicatoria

A Dios que me ha llevado de la mano en todo este proceso y nunca me ha dejado. Especialmente a mis padres Enrique Daccarett y Gina Rivera, quienes siempre me han brindado su apoyo y su amor incondicional, impulsándome a siempre dar lo mejor de mí y dar una milla extra en todo lo que haga. A mis abuelos Henry Daccarett, Odette Hawit y Gina Hipp quienes siempre han creído en mí y quienes me han dado palabras de aliento para hacerme crecer como persona y así poder cumplir todas mis metas y sueños que tengo por delante. A mi hermano, demás familiares y amigos quienes han estado ahí para mí hasta en los momentos más difíciles y regocijarse conmigo en los momentos de triunfo. Por último, pero no menos importante a las personas que fueron parte de esta tesis, docentes, asesores y colegas, por su participación amena y consejos para la finalización de este documento. A todos ustedes les dedico mi trabajo con mucho amor y cariño. Toda la Honra y la Gloria sea para Dios.

Elena Sofía Daccarett Rivera

Agradecimientos

Primero que todo a Dios por permitirme desempeñarme durante la duración de esta práctica profesional y ponerme en práctica todos los conocimientos adquiridos. Gracias a cada uno de los docentes por compartir sus experiencias que nos sirven como ejemplo, por tomarse el tiempo de explicarnos las cosas a detalle e incluir recursos y actividades que enriquecieron más la experiencia. A SeaLand by Maersk, por la oportunidad de realizar la práctica profesional en sus instalaciones, a cada uno de los miembros del team Sealand por tomarse el tiempo de explicarme en qué consiste el trabajo de cada uno de ellos y así mismo enseñarme a realizar su trabajo y poder poner en práctica el conocimiento adquirido. En especial a todos los catedráticos de la carrera por la formación educativa durante estos años. Muchas gracias, a todas las personas que formaron parte de una aventura más dentro de mi vida profesional, estoy enormemente agradecida con cada una de las personas que formaron parte ya que cada una dejó una semilla diferente en mí. Gracias.

Resumen Ejecutivo

La práctica profesional es el último paso en la carrera de Licenciatura en Relaciones Internacionales con orientación a comercio Internacional. En la práctica profesional ponemos en práctica todos los conocimientos adquiridos dentro de nuestros cuatro años de carrera profesional. La práctica profesional se puede realizar en cualquiera de los diversos ámbitos que involucre las Relaciones Internacionales y así mismo el Comercio Internacional, en este caso se realizó con lo que es la empresa Sealand a Maersk Company.

Sealand es una naviera que se encuentra bajo el ala de la empresa Maersk, dentro de Honduras cuentan con una oficina ubicada en San Pedro Sula, en Barrio Rio de Piedras en el edificio corporativo 1908 en el tercer nivel. SeaLand a Maersk Compay es una naviera la cual por muchos años se ha encargado del transporte marítimo en los últimos meses esto está cambiando y ahora lo que pasa a ser Sealand se unifica para trabajar bajo un solo nombre que lo es Maersk, este cambio no es algo nuevo, la empresa siempre ha sido Maersk. Su nombre siempre lo ha dicho SeaLand a Maersk Company. Con esta modificación del desaparecimiento del nombre SeaLand la empresa pasa de ser simplemente una empresa de movimiento marítimos a sí ser un integrador logístico y poder expandir sus servicios en diferentes mercados que están relacionados con la logística.

En Sealand se han realizado diversos cursos los cuales le han permitido al estudiante tener un acceso y un mayor conocimiento a lo que son las plataformas, sistemas y demás herramientas que utilizan para realizar su trabajo. Sin estos cursos no se le hubiera podido facilitar el entender los sistemas al practicante. Durante este periodo de práctica profesional el estudiante logra conocer más a fondo lo que es la naviera SeaLand a Maersk Company, así mismo se le dio la oportunidad de rotar en diferentes puestos dentro de la naviera. Como mencionado anteriormente iniciando con una serie de cursos para poder entender sus sistemas y plataformas que es con lo que más suelen trabajar. Seguidamente de eso pasar al área de centro de atención al cliente en la cual ellos brindan asistencia personalizada a sus clientes con relación a la logística de sus contenedores, información general de sus contenedores como lo es las cuentas pendientes, ordenes de liberación, la carga de documentos, entre otros puntos. Así como esos puestos también obtuvieron la oportunidad de formar parte del área de ventas, operaciones, reclamos, recepción, entre otros.

Una práctica profesional en una naviera ofrece la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en diferentes áreas clave de la industria. En especial a los estudiantes de Relaciones Internacionales, les permite conocer desde raíz el proceso de lo que es el comercio y su importancia

para el desarrollo de todos los países. Es importante comprender la importancia de las operaciones que existen dentro de la naviera, finanzas, mantenimiento de las maquinas en los predios, los contenedores para carga reefer, reparación, seguridad y medio ambiente en el éxito de una naviera y estar dispuesto a aprender y crecer en estas áreas.

Introducción

El presente informe detalla las actividades realizadas durante la práctica profesional la misma dio inicio a partir del 31 de enero al 5 de abril del 2023. Se le permitió realizar la práctica profesional en lo es la empresa SeaLand by Maersk, el total de horas realizadas durante esta práctica fue de 400 horas.

SeaLand by Maersk es una empresa regional de transporte marítimo dedicada al mercado interamericano y es una división del Grupo Maersk, con personal local de ventas y soporte capacitado ubicado en todo el continente americano para atender los requisitos de los transportistas en este mercado. Con enfoque en la logística marítima para facilitar el transporte de la carga a sus clientes brindándoles el mejor servicio.

La práctica profesional es un elemento clave en el desarrollo y formación de los profesionales. Es una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica y desarrollar habilidades prácticas en un entorno real. Además, permite establecer relaciones interpersonales y profesionales, y tener una visión más amplia de la industria en la que se desempeñará.

Dentro de este informe de desglosaran en cuatro capítulos iniciando con el capítulo número uno en donde el lector podrá encontrar los objetivos del informe (general y específicos), dentro de este capítulo también se encuentran datos generales de la empresa como la misión, visión, estructura de la empresa y sus valores. En el capítulo dos encontraran las actividades realizadas durante el tiempo de desempeño en la empresa. En lo que es el capítulo tres el lector podrá encontrar las propuestas de mejor que se han presentado a la empresa. Por último, pero no menos importante tenemos el capítulo cuatro en el cual se ven datos como la conclusión, recomendaciones, anexos, glosario y entre otros puntos.

Capítulo I

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.

1.1.1 Objetivo General.

Adquirir conocimientos y habilidades que permitan contribuir al fortalecimiento del servicio al cliente de la empresa, mediante la aplicación de estrategias eficientes de atención al cliente y el desarrollo de relaciones comerciales sólidas y duraderas con los clientes.

1.1.2 Objetivos Específicos.

- Investigación interna para agilizar el proceso interno de servicio al cliente.
- Desarrollar habilidades en la comunicación efectiva y asertiva con los clientes y el equipo de trabajo.
- Presentar propuestas de mejora para el área de servicio al cliente con orientación a llamadas o correos proactivos, para ofrecer más productos que la empresa ofrece.

1.2 Datos Generales de la Empresa.

1.2.1 Reseña histórica.

SeaLand, una división de Maersk Group es una empresa de transporte de contenedores intrarregional estadounidense con sede en Miramar, Florida, con representación en 29 países de América. La compañía ofrece servicios marítimos e intermodales utilizando buques portacontenedores, camiones y trenes que atienden a clientes entre América del Norte y del Sur, América Central y el Caribe.

El SeaLand original fue fundado por Malcom McLean, un empresario camionero estadounidense que revolucionó la industria del transporte marítimo al empacar mercancías en contenedores uniformes que podían transportarse de manera rápida y sin problemas entre diferentes modos de transporte. Este proceso ofreció a las empresas importantes ahorros de tiempo y costos que facilitaron la distribución y ampliaron el comercio internacional.

En diciembre de 1999, la empresa matriz de Maersk Line, AP Moller - Maersk, adquirió el negocio de transporte marítimo internacional de contenedores mientras conservaba el nombre de SeaLand.

En 2000, Maersk Line cambió su nombre comercial a nivel mundial a "Maersk SeaLand" como resultado de la adquisición de SeaLand el año anterior.

En la Actualidad la empresa SeaLand pasará a ser una sola junto a Maersk lo cual nos llega a concluir que el nombre SeaLand en si desaparecerá del mundo logístico marítimo.

1.2.2 Misión.

“Maersk trabaja para proporcionar a los clientes una oferta simple de productos y servicios de extremo a extremo, un compromiso con el cliente sin fisuras y una red de entrega superior de extremo a extremo, eliminando la complejidad de las cadenas de suministro globales.” (SeaLand a Maersk Company, 2022)

1.2.3 Visión.

“Integrador global de logística de contenedores. Conectando y simplificando la cadena de suministro de nuestros clientes.” (SeaLand a Maersk Company,2022)

1.2.4 Valores.

- **Cuidado constante:** cuídese hoy, prepárese activamente para el mañana Ya sea resolviendo los desafíos de hoy o explorando oportunidades para dar forma al futuro, nos anticipamos, innovamos y nos esforzamos por mejorar todo lo que hacemos.
- **Humildad:** escuche, aprenda y comparta para crear valor para los demás nos mantenemos curiosos, de mente abierta y respetamos otras perspectivas, siempre buscando aprender unos de otros, de nuestros clientes y del mundo que nos rodea. Solo lo logramos juntos.
- **Nobleza:** nuestra palabra es nuestro vínculo todos los días, nos ganamos la confianza de nuestros clientes y socios. Pueden confiar en que mantendremos nuestras promesas y haremos lo correcto, incluso cuando sea difícil. Hablamos abierta y honestamente. y actuar siempre con integridad.
- **Nuestros Empleados:** El entorno adecuado para nuestra gente conectados por un propósito real, creamos oportunidades para crecer, desarrollar y superar las expectativas.
- Ganamos juntos como un lugar de trabajo diverso y global donde las personas se sienten seguras, valoradas y empoderadas.
- **Nuestro Nombre:** todo lo que representamos, Nuestro nombre es una promesa y un compromiso de confianza y excelencia. Todos somos embajadores que representan y salvaguardan el nombre de Maersk, luchando por un mundo más sostenible e integrado.

1.2.5 Organigrama.

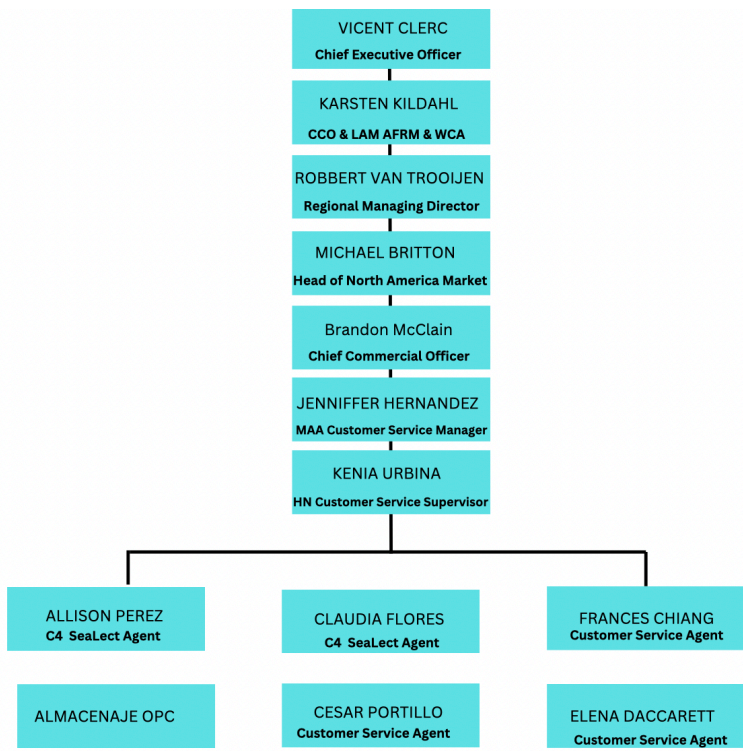


Figura 1. Organigrama de SeaLand by Maersk

Capítulo II

2.1 Actividades realizadas en la empresa.

Dentro del segundo capítulo de este informe se desglosarán las actividades realizadas durante el periodo de practica en SeaLand by Maersk.

2.1.1 Familiarizarse con la cultura de la empresa.

Para poder entender más a fondo como trabaja la empresa es necesario que al inicio se lea un manual en el cual brinda información general de la empresa. Este manual ayuda a los miembros de la empresa a entender de manera más clara como realizan sus funciones o por medio de que estrategias las realizan. El manual no solo habla de las funciones de la empresa si no también menciona puntos importantes como los valores de la empresa, en especial SeaLand que su trabajo de día a día se enfoca en cumplir al cien los valores de esta. Este documento brindado por la empresa le ensena a sus empleados y colaboradores a poner en práctica los valores de la empresa y a dar un trato correcto a sus clientes. La familiarización con este manual permite ver más a fondo cuales son los intereses principales de la empresa y nos permite ver todos esos factores que hacen a la empresa lo que es.

2.1.2 TECHO Honduras (Pintar postes eléctricos, juegos niños, etc.)

SeaLand by Maersk, ha trabajado durante años con la organización TECHO Honduras, la cual está “conformada por grupos de jóvenes voluntarios y voluntarias junto con habitantes de asentamientos populares de América Latina.” (TECHO Honduras, 2020) La actividad consistió en visitar una aldea ubicada en La Lima llamada 17 de enero (Metálica). En esta aldea se realizar lo que son la instalación de postes eléctricos para la implementación de paneles solares para brindarles a esas personas lo que es el alumbrado público en las calles más transitadas de la aldea. Así mismo se pintaron cada uno de los 33 postes instalados con animalitos y fugaras amistosas para los jóvenes y adultos de la aldea como lo pueden ver en la figura 3. Por otro lado, dentro de esta misma actividad se compartió tiempo con los niños de la aldea que aproximadamente eran 60 niños, con ellos se realizaron actividades como saltar la cuerda, jugar mar y tierra entre otros juegos que se podían realizar al aire libre, se realizó una búsqueda de huevos de pascua, reventar unas piñatas, repartición de juguetes para los jóvenes, entre otras actividades. Para finalizar la actividad

se compartió con los miembros de la aldea un tiempo de conversatorio se podría decir en el cual se les escucho a los lideres de la comunidad cuales se consideraban que fueran las necesidades primordiales de la comunidad para ayudarles a solucionar esas necesidades. De igual forma se compartió con ellos unos platos de comida para poder compartir tiempo con los adultos de igual forma que con los niños de la aldea.

2.1.3 Capacitaciones para herramientas internas.

La empresa SeaLand utiliza lo que son varios sistemas para poder llevar a cabo sus operaciones, son sistemas que requieren de permiso superior para poder tener acceso a ellos. Estos sistemas son de suma importancia para poder desarrollar un papel en la empresa es por eso por lo que cada uno de los nuevos miembros de la empresa debe de llevar diversos cursos en línea, aproximadamente 24 cursos para poder comprender cada una de las herramientas internas de la empresa. Una vez teniendo el conocimiento adecuado de cada una de estas Herramientas o sistemas que utiliza la empresa el empleado o colaborador pasa a realizar lo que es una captura de pantalla en la cual muestra que ya realizó los cursos necesarios para poder tener el conocimiento adecuado sobre cada uno de los sistemas, ya con esta captura se envía un ticket por sistema al área de servicio de IT para solicitar lo que es el acceso a casa uno de los sistemas que usan para poder ingresar sin ningún problema y así poder iniciar su jornada laboral.

2.1.4 Colaboración Rotativa.

Esto se realiza con el fin de que se pueda adquirir un conocimiento amplio de cómo funciona la empresa en sí. Dentro de esta actividad se ha podido adquirir conocimiento de cada una de las áreas de la empresa, iniciando con el área de servicio al cliente dentro de esta área se tomaron llamadas, correos y chat live que son los medios por los cuales los clientes se pueden comunicar con el área de servicio al cliente. Tomando estas llamadas, correos y chats ayudamos a los clientes a solucionar sus problemas o darles respuesta a sus interrogantes. Otra de las áreas en las cuales se trabajó de manera rotativa fue en el área de finanzas en la cual se realizaron varias cotizaciones para los clientes que lo solicitaban en el transcurso que se hacía presencia en el área. En el área de recepción se realizó una interacción con los clientes en la cual se consultaban los datos de la empresa por la cual venia. En el área de Reclamos (Área legal) se realizó el cierre de un caso legal en el cual la empresa se encontraba luchando por el reembolso de dinero.

2.1.5 Coordinación de entrega de regalías.

Dentro de esta actividad se crearon diversos paquetes de regalías las cuales consistían en calendarios (de mesa y de pared), galletas personalizadas de la empresa para clientes fieles de la misma. Se crearon los paquetes juntando cada uno de los objetos a regalar dentro de una misma caja, luego se sellaron y se les colocaba el nombre de la persona a quien iba dirigido y el nombre de la empresa de la cual representa. Se realizó un listado de entrega para poder coordinar con cada uno de los clientes para saber si era de su preferencia que el paquete llegara a sus oficinas o si ellos pasarían por las oficinas a recolectarlo. Esta lista se realizó con el fin de poder hacer la entrega de forma ordenada y de manera de no perder tiempo en lo que es la entrega de esta.

2.1.6 Entrega de Bill of lading.

En la entrega de documentos legales para el despacho de contenedores. Se le envió un correo a los clientes que se encontraban próximos a recibir su embarque, se les hizo el comunicado por medio del correo electrónico para informarles que su Bill of Lading (B/L) ya estaba listo para retirarlo de las oficinas de la empresa. Una vez el cliente llegaba a oficina se le consultaba cuál era su número de B/L, al tener el número de este se revisaba si el B/L estaba listo para impresión (debe de tener haber salido de puerto de carga) al estar listo para impresión se sacaban tres copias de las cuales se le entregaban dos al cliente y una que permanecía para la empresa. El B/L que se quedaba en la empresa debía de ser llenado y firmado con los datos de la persona que lo retiraba, seguidamente se despachaba al cliente y se procedía de lo que es el cierre del B/L. En el cierre del B/L de debían de adjuntar los datos de la persona la cual lo retiró, el nombre de la empresa y una nota la cual manifestaba que el B/L fue entregado y cerrado. Al hacer el cierre se le agregaba con un bolígrafo el número de barco en el cual venía el contenedor y un sello de entregado. Por último, se tomaba el B/L impreso y se archivaba junto a los anteriores del día.

2.1.7 Presentación semanal de volumen.

Se crearon y presentaron alrededor de tres presentaciones en las cuales se realizó una comparación entre las ventas de exportaciones e importaciones dentro de diciembre, enero y febrero del año 2022 en comparación al año actual, 2023. Se entro a las libretas de registro digital con las cuales la empresa cuenta y de esas se sacaron los datos de forma semanal en las

exportaciones e importaciones para podrá medir los volúmenes de ventas más claros. Esta comparación se sacó de dos formas para cada una de las alas (Exportación e Importación), la primera forma por la cual se sacó los datos fue por el número de contenedores vendidos a la semana, por otro lado, se logró sacar por el porcentaje de contenedores que representó esa semana dentro del mes. Esta comparación se realizó por medio de las verticales con las cuales cuenta la empresa. Las verticales que fueron comparadas son las siguientes; Carga reefer, Carga general y Carga Maquila. La empresa utiliza estas verticales ya que con esta verticalización se le logra dar una atención más personalizada al cliente. Regresando a lo que es la actividad, luego de tener los datos, crear la presentación, se pasa a lo que es la presentación de esta en la cual se logró tener una reunión a la semana con todos los agentes para que ellos logaran ver si las ventas de la exportaciones e importaciones han cambiado entre el año pasado y el año actual. Esta presentación permitió a los agentes ver cuáles de sus clientes han bajado, subido o mantenido sus ventas. En caso de haber bajado las ventas, esta presentación motivo a los agentes a llamar a sus clientes y preguntarles por qué han bajado el volumen de sus ventas con la empresa. En caso de mantenerse igual o haber subido los niveles no se le comenta nada al cliente.

2.1.8 Llamadas Proactivas.

Las llamadas proactivas con los clientes fueron creadas para informales a los clientes sobre un nuevo sistema que ofrece la página web de la empresa, la llama prosiguió de la siguiente forma; “Buen día le saluda Elena de SeaLand a Maersk Company, el motivo de mi llama es para informarle que la empresa acaba de abrir un sistema nuevo en lo que es nuestra página web, este sistema funciona con una suscripción que solo usted como cliente puede hacer. Esta suscripción le permite a usted como cliente obtener notificaciones seguidas con respecto al rastreo de nuestros barcos en especial en el barco donde este moviendo su carga. Esta suscripción es gratuita y como ventaja usted podrá ver por dónde viene su contenedor en cualquier momento que lo dese.” Se puede decir que este es el mensaje original que se le daba al cliente, en caso de que el cliente estuviera interesado en suscribirse, se le ayuda a realizar la suscripción. Se le pedía que abriera la página web y se iba realizando la suscripción a la par de él, y se le explicaba cómo funcionaba este nuevo sistema. De estas llamadas proactivas se llegaron a realiza alrededor de doce llamadas al día de las cuales siete de ese cliente aceptaban la suscripción y pedían ayuda para llenar sus datos.

2.1.9 Agente de Servicio al Cliente.

En esta actividad de servicio al cliente es considerada la actividad de mayor duración durante el tiempo de desarrollo de la práctica. Esta actividad del servicio al cliente consistió en recibir llamadas por parte de los clientes desde las ocho de la mañana hasta las cinco de la tarde de lunes a viernes. En esta área de servicio al cliente, los agentes deben atender las llamadas y ayudar a los clientes a responder las consultas que tengan. Las preguntas realizadas con más frecuencia por parte de los clientes fueron las siguientes: ¿Esta liberado mi BL?, ¿Me podría brindar los datos del piloto?, ¿A qué hora es mi cita de Gatepass?, ¿Me podría brindar el estatus de mi contenedor?, ¿Tengo cargos pendientes?, ¿Cómo puedo crear un usuario en la página web?, ¿Me podría ayudar a realizar un cambio en el BL?, así como estas preguntas se recibieron otras que fueron bien frecuentes. Dentro de esta actividad el agente debía de tener acceso a varios de los sistemas con los que trabaja la empresa para poder tener acceso a toda la información que el cliente este solicitando. El agente debía tener a mano lo que son las hojas compartidas, la página web y otras herramientas que les permitía ayudar a los clientes. En esta actividad los agentes fueron supervisados durante la primera semana para ver si estaban realizando bien el proceso de contestar las llamadas, de igual forma al pasar la primera semana al agente se le enviaba un diagnóstico diario para ver las estadísticas de las llamadas que recibían el día anterior, para así poder supervisar si iban al mismo nivel que los otros agentes o no. El mensaje por seguir cada vez que el agente recibía la llamada era el siguiente, “Buen día SeaLand a Maersk Company, le saluda Elena, con quien tengo el gusto”, de manera que el cliente le salude y seguidamente el agente procede a solicitarle al cliente el número de BL, Numero de Booking y Numero de caso en caso de tenga un caso generado.

Esta actividad le permitió al agente a tener una interacción con diferentes tipos de clientes desde clientes de maquila hasta clientes de café, carga reefer. Dándole la oportunidad de la comunicación con diversas personas, lo cual eso es algo de importancia porque le permite tener una mejor comunicación con las personas para un futuro. Ser agente de servicio al cliente permitió al estudiante lograr entender y poner en práctica todo lo aprendido durante los cursos que tomo al inicio de su práctica profesional por parte de la empresa con respecto a los sistemas que ellos utilizan a diario.

2.1.11 Kits para donación.

Los Kits para donación fueron armados desde cero, inicialmente se realizó la compra de las cosas a donar en diversos supermercados, ferretería y tiendas de juguetes dentro de san pedro sula, seguidamente de eso se inició el proceso de clasificación de los productos a donar. Dentro del listado de productos a donar se encontraban latas de comida, granos básicos, medicamentos para adultos y niños, juguetes para los pequeños de la casa, cosas para higiene personal, entre otras cosas que serán de mucha función para estas personas que se encuentran en situaciones económicas extremas. Luego de realizar la clasificación se inició a empacar todo de manera ordenada y presentable para las personas que iban a recibir estas donaciones. Seguidamente de empacar todas las donaciones adentro de los bolsos y plásticas, se empacaron en unas cajas en las cuales serían transportadas hasta la aldea donde se realizaría la donación. El fin de estos kits de donación fue visitar una aldea en la lima la cual está compuesta por alrededor de 60 familias de las cuales la mayor parte de ellas se encuentran en extrema pobreza, el fin de esta donación es lograr acaparar una gran parte de las familias apoyándoles con estas pequeñas donaciones y así seguidamente en la próxima visita poder ayudar a las familias que no se les ayudo en la primera donación.

2.1.12 Presentación de Proceso de liberación.

Se realizo una presentación en la cual se explicó por medio de una presentación de diversas diapositivas el proceso de liberación para poder tenerla a mano y en caso de que el cliente tenga problema o no este al tanto de como llenar una solicitud de liberación, se le puede compartir esta presentación por medio del correo electrónico, en la cual se demuestra paso a paso de cómo se debe de llenar la solicitud de liberación por medio de la página web. Con la creación de esta presentación le permitirá al agente de servicio al cliente el poder tener una presentación a mano para que pueda compartir a los clientes en caso de tener algún problema para la hora de crear una liberación por medio de la página web. En esa presentación se explica paso a paso que cual es el proceso correcto y de igual forma se le explica al cliente que es lo que debe de hacer en caso de que la pagina le tire un error al momento de realizar una liberación, ya que existen casos en el cual al cliente le aparece un error y muchas veces puede ser que el sistema está fallando. Así mismo se presentan muchos casos en los cuales el cliente está realizando el proceso mal y ahora al tener esta presentación será más fácil para el cliente poder regresar y tomar un vistazo sobre la presentación.

2.1.13 Encuestar a Clientes NPS (Net Promoter Score).

Aplicación de encuestas a clientes para recibir una opinión parte de ellos para ver en que partes se está realizando un buen trabajo y ver en que partes se está generando algún fallo interno en la empresa que no tiene tan satisfecho al cliente. SeaLand a Maersk Company realiza las encuestas trimestralmente, se le asigna la tarea a uno de los agentes del servicio al cliente para que se tome un momento al día para realizarle las encuestas a los clientes, es decir se las envían por medio del correo electrónico. Al realizar estas encuestas se puede medir desde diferentes puntos de vista el trabajo que están realizando los agentes y a todos los servicios que la empresa ofrece de esta forma les permite ver de qué manera se puede mejorar en general o de qué manera se le puede hacer una atención más personalizada al cliente con un mejor servicio y así no perder clientes. Al desarrollo de esta encuesta los resultados se desglosan automáticamente y se presenta en graficas para poder tener una mejor vista de los resultados. A partir de los resultados los agentes y todos los empleados de la empresa se reúnen para analizar por qué se les da la calificación ya sea en caso de ser algo bajo y así de esa manera poder realizar alguna estrategia para mejorar el servicio.

2.1.14 Regalía por agradecimiento a la respuesta de la encuesta de NPS.

Los detalles de agradecimiento a los clientes que realizaron la encuesta de NPS. Como mencionado en la actividad anterior, estas encuestas NPS se realizan trimestralmente a los clientes de SeaLand a Maersk Company para que los clientes puedan medir el servicio de la empresa por medio de esta encuesta. Usualmente en esta encuesta no todos los clientes se toman el tiempo de contestar la encuesta porque consideran que es pérdida de tiempo. A raíz de eso es que la empresa tomo la iniciativa de agradecer a estos clientes que si contestan esta encuesta. En esta actividad se sacó un listado de los clientes que si tomaron la encuesta y de esos clientes que si realizaron la encuesta se seleccionaron de forma aleatoria a ciertos clientes y a esos clientes seleccionados se les hace un envío de un regalo de manera de agradecimiento como mencionado anteriormente. La empresa organizo la regalía de algunos pequeños detalles para los clientes. Estos detalles fueron empacados la semana después de haber recibido todas las respuestas de los clientes. Para poder enviar las regalías se debía de supervisar que todos los regalos fueran completos y con el nombre del cliente en la etiqueta para llevar un mejor control de a que clientes se les iba a dar regalo y así no causar ningún tipo de confusión a la hora de la entrega. Estos regalos fueron empacados y enviados a cada uno de los clientes de manera de agradecimiento, a algunos de los clientes se les

hicieron llegar a sus oficinas y a otros de los clientes se les entregaba cuando pasaban por la oficina a recolectar los BLs de los contenedores.

2.1.15 Confirmación de Booking.

Se permitió realizar la confirmación de bookings de los clientes. Las confirmaciones de booking son la reservación que realizan los clientes para mover su carga con nosotros ya sea importación o exportación el servicio que esta solicitando. Este booking así mismo funciona para indicar los procesos de documentación, cancelación de pagos entre otros. En esta actividad se cerraron diversos números de booking, de manera manual. El cliente nos llamaba para confirmar que su booking había sido confirmado, para poder confirmar que el booking había sido cerrado el agente debe de pedirle el número de booking al cliente para poder entrar al sistema, una vez entrando al sistema el agente debe ir a las actividades del booking y revisar en esa hoja de actividades se deben de ir a la sección que dice confirmo shipment. Al estar en esa sección se le selecciona y lo manda al agente a otra ventanilla, al entrar a esa ventanilla se debe de hacer el cambio ha confirmado y cerrado y automáticamente la hoja de actividades aparecerá como cerrado para que el cliente pueda proceder con el siguiente paso que es subir las instrucciones de embarque por medio de la pagina web. Dato, si el cliente recibe la confirmación por medio del correo, pero en la hoja de actividades no se actualiza eso el cliente no podrá subir las instrucciones. En la figura 18 se muestra una imagen de como se ve la hoja de actividades y de cómo se logra ver cuando la actividad en este caso la confirmación de booking fue cerrada.

Capítulo III

3.1 Propuestas de mejora planteada.

3.1.1 Notificaciones proactivas.

3.1.2 Antecedentes.

La idea de propuesta “Notificaciones Proactivas” nace a raíz de que los agentes de servicio al cliente reciben una gran serie de llamadas y correos con respecto a preguntas frecuentes, las cuales su respuesta a esas preguntas se puede encontrar en lo que es en la página web de la empresa. El cliente tiene la gran ventaja que la empresa cuenta con una página web muy amigable para sus clientes. Se hablo con cada uno de los agentes para consultarles cuantas llamadas recibían al día y de estas llamadas que recibían cuantas eran relacionadas a las mismas preguntas, es ahí cuando surge la idea de crear una propuesta la cual pueda ayudar a los clientes y a los agentes de servicio al cliente para así poder reducir el nivel de llamadas y el nivel de correos y así mismo facilitarle al cliente la información deseada.

3.1.3 Descripción de la propuesta.

La propuesta tiene un enfoque en las importaciones que realiza la empresa. En si consiste en que los agentes de servicio al cliente puedan crear proactivamente un correo “No replay” con una plantilla presentada en la figura 2 de los anexos como “Notificaciones Proactivas”, en la cual el agente de servicio al cliente pueda llenar con los datos de cada uno de sus clientes para hacerlo más personalizado, colocando el número de B/L, si tiene pagos pendientes en origen o destino, fecha en la que llega el barco y otros datos relacionados al contenedor del cliente. Esto funcionaría para darle como un adelanto al cliente sobre su contenedor. Seguidamente de los datos sobre el embarque del cliente se agregará una sección de información importante en la cual se le detalla al cliente aproximadamente siete puntos importantes que son las respuestas de las preguntas frecuentes que realizan y otras preguntas que el cliente puede hacer con referencia con respecto a sus contenedores. Las preguntas que se han identificado que reciben con frecuencia son las siguientes; ¿Me podrían enviar mi estado de cuenta?, ¿Cuál es la tasa de cambio del dólar a lempiras?, ¿Podrían agregarle el servicio de Multi-stop?, ¿Cuáles son los métodos de pago?, entre otras preguntas. Esta propuesta se le estableció el nombre de notificaciones proactivas ya que esto

es un correo el cual ayudará a disminuir el nivel de llamadas y correos por parte de los clientes al área de servicio al cliente, por lo tanto, el cliente por medio de este correo va a poder tener información avanzada sobre su embarcación y así mismo podrá aprender a utilizar lo que es la página web sin necesidad de estar consultándole a los agentes del servicio al cliente sobre datos de su contenedor.

La idea de esto es la automatización. Lo que se estará tratando de hacer con esta propuesta es hacer esto de manera automatizada, haciendo que este correo le llegue al cliente aproximadamente tres días antes del arribo del vapor con información meramente general pero necesaria para la llegada de este vapor.

3.1.4 Impacto de la propuesta.

Esta propuesta beneficia a dos segmentos inicialmente al segmento de servicio al cliente y por otro lado al segmento de clientes. A los agentes del servicio al cliente los ayudaran de manera que el número de llamada y correos que reciben con frecuencia en el día con respecto a esas preguntas frecuentes va a disminuir en grandes cantidades, gracias a la automatización del correo con la información importante. Para lo que es el área de servicio al cliente es mejor tener un bajo nivel de llamadas y tener un alto nivel de correos proactivos porque les mejora en sus números de KPI'S. Para poder demostrar los números de llamadas recibidas por cada uno de los agentes con respecto a estas preguntas frecuentes se realizó una tabla la cual muestra la recolección de datos por una semana sobre cada uno de los agentes y el tema por el cual recibieron la llamada. El segundo segmento es el cliente, estas notificaciones proactivas beneficia al cliente de manera que tendrán conocimiento y acceso a información de manera anticipada la cual les ayudara a evitar estar a última hora consultado información que ya tiene en sus manos. Así de esta manera a la hora que el vapor llegue a puerto no tengan muchos atrasos para poder tramitar la descarga del miso.

3.2 Propuesta de mejora planteadas.

3.2.1 Reorganización del Proceso en Acajutla.

3.2.2 Antecedentes.

Esta propuesta nace de la identificación de un problema muy frecuente que se está dando en la empresa el cual puede ser solucionado por medio de una reorganización o una pequeña adaptación en el proceso ya establecido para el despacho y todo el movimiento por medio de esta terminal de Acajutla. Se ha logrado identificar que a lo largo de estos meses que van del 2023 muchos de los clientes que manejan su carga por Acajutla no están recibiendo a tiempo sus contenedores, se les genera multa por detención, se les están reduciendo los días libres a los clientes para retornar sus contenedores vacíos, los clientes hacen llamadas frecuentes al servicio al cliente para saber sobre la ubicación de su contenedor entre otros datos. Todo esto se está dando a raíz de una mala organización o coordinación entre el equipo de documentación y el equipo de operaciones de la empresa también por una mala comunicación entre agensa quien es el agente aduanero de Sealand en Acajutla. Al formar parte del equipo del servicio al cliente recibiendo llamadas durante varias semanas se logró ver con más claridad cuáles fueron las preguntas más frecuentes realizadas por los clientes con respecto al proceso de Acajutla.

3.2.3 Descripción de la propuesta.

La idea de esta propuesta de reorganización es poder sacarle provecho al proceso de liberación y ejecución ya establecido por la empresa y solo hacerle unas pequeñas modificaciones para poder mejorar el proceso y disminuir lo que son las malas comunicaciones internas, las multas y las llamadas con preguntas redundantes por parte de los clientes con respecto a su contenedor que sale por Acajutla. Sealand a Maersk Company ha trabajado durante un par de años con lo que son varias páginas compartidas de cada uno de sus puertos para así lograr una mejor comunicación de datos entre todas las verticales de la empresa. Como se mencionó anteriormente esta propuesta busca lo que es una reorganización para así poder mejorar el proceso interno de Acajutla (ACJ) con el fin de poder crear inicialmente una satisfacción en los clientes, reducir las multas de la empresa y poder tener una mejor comunicación.

En esta propuesta de reestructuración se implementarán dos puntos nuevos para poder ver un cambio de mejora. Inicialmente se establecerá un cutoff, el cutoff se implementará para poder tener

un buen control sobre la entrega de documentación a tiempo, la solicitud de liberación a tiempo, la asignación de pilotos, la salida de estos contenedores de la terminal y aseguramiento de disponibilidad de chasis para los contenedores. ¿Como va a funcionar el cutoff? El cutoff va a funcionar de la siguiente forma, todos los clientes que envíen la documentación y solicitud de liberación antes de las 11:00am se les realizara el traslado de Acajutla a bodega fiscal o bodega de cliente 24 horas después de haber enviado toda la documentación. Ahora bien, todos los clientes que envíen su documentación desde las 11:01am en adelante ya su traslado de contenedor se tomara para las 48 horas después de haber recibido la documentación y lo requerido. Existen casos que los clientes mandan su documentación y la solicitud de liberación un viernes, por lo general esta carga será enviada hasta el lunes es decir 72 horas después de haber enviado la documentación y la solicitud de liberación para poder cumplir el cutoff. Se plantea realizar el cutoff de esta manera por dos razones. La primera razón es para poder enseñarles a los clientes un hábito de disciplina con la entrega de la documentación y la solicitud de liberación para sus contenedores. Como segunda razón para poder tener un mejor control de los despachos de estos contenedores y asegurar que todo es en orden con ellos y así evitar que se generen multas innecesarias. Esta implementación del cutoff le dara a los clientes y a agunsa la ventaja de poder hacer la revisión de documentos a en tiempo y forma y tambien para mandar las correcciones en caso sea necesario el mismo día y no se les generara multa por demora o por estadia del contenedor ya que todo estara presentado a tiempo.

El segundo punto por implementar va orientado a agregar una columna en las hojas compartidas bajo el título de “Notas Adicionales”. En las hojas compartidas se puede encontrar información como; Puerto de salida (En este caso Acajutla), Destino, Operador, Fecha y Hora de la asignación de piloto, Embarcador, Cliente, Nombre de barco, Aduana, número de BL, numero de contenedor, Tamaño de contenedor, Tipo de contenedor, Listo para alocar o no, Chasis de carga, Numero de placa, Genset, Fecha de llega del piloto a ACJ, Placa de chasis, Placa de Cabezal, Empresa de transporte, Nombre de piloto, Licencia, Numero de Celular, comentarios de despacho, Notas de Agunsa, Hora de Entrega de documentos al piloto, Monitoreo y entre otras columnas que serán mostradas en las figuras de 4 a la 10. La idea es implementar la columna de Notas Adicionales y Estatus Actual. Con el fin de poder tener un control de lo que está pasando con el contenedor y así si un cliente llama para solicitar información de su contenedor los agentes tendrán acceso de manera más fácil y rápida. Así mismo se podrá dar una respuesta más específica al cliente sobre

el dato de su contenedor, es decir si el cliente llama para decir que su contenedor no ha llegado y quiere saber el motivo, en las notas adicionales los agentes de agunsa deben de agregar si el piloto salió más tarde por problemas de documentos, si la DAN (División Antinarcóticos) pidió revisión del contenedor, si hay mala documentación y muchos factores más que pueden generar atraso para que así los agentes del servicio al cliente estén sobre avisados de que es lo que paso con ese contenedor. Estas notas adicionales serán de mucha ayuda para el agente del servicio al cliente, ya que de 50 llamadas que reciben al día 25 son de consulta sobre su contenedor que viene por agunsa esto ayudara a la reducción de estas. Para poder tener un poco más de claridad con el antes de la página compartida o el estado actual de la página se puede apreciar en las figuras 4 a la 10. De igual forma se está presentando un después de cómo se va a lograr apreciar la página compartida en las figuras 11 a la 17, ya con las nuevas columnas implementadas para mejorar el proceso de liberación en Acajutla. En la figura 17 se puede apreciar de forma individual como se miran las columnas nuevas de la hoja compartida.

3.2.4 Impacto de la propuesta.

Inicialmente la propuesta beneficiará a lo que es la naviera en si ya que les permitirá trabajar con su mismo método de trabajo de página compartida nada más que agregando dos columnas que les permitirá agregar información importante que tendrán a mano. Esta propuesta así mismo beneficiara a las verticales de Servicio al cliente, Landside y Operaciones. Por otro lado, beneficiara al motor de la compañía que son los clientes y también a los agentes de agunsa.

Esta propuesta ayudará a la empresa a tener un mejor manejo de la termina de Acajutla así se evitarán molestias en los clientes, multas por sobre estadía, que como se sabe las multas por contenedor andan aproximadamente entre 22mil lempiras o más. La implementación de este cutoff ayudara al área de operaciones a tener un mejor control sobre la asignación de piloto y a la disponibilidad de chasis para los movimientos. En cuanto al área de operaciones esta propuesta les permitirá agregar comentarios en las notas adicionales, como lo puede ser “falla mecánica” entre otros factores que pueden atrasar los movimientos de contenedor. Es de suma importancia que los contenedores de los clientes se despachen y lleguen a tiempo porque la mayoría de ellos cuenta con un acuerdo de hora de entrega, entonces si sus contenedores llegan a tiempo esto crea lo que es un mayor nivel de satisfacción en los clientes el cual los impulsara a mover más carga con la

empresa. Es importante recordar que para que esta propuesta se logre implementar, deben de trabajar de la mano las áreas mencionadas como los son Landside, operaciones, Servicio al cliente, Agunsa y los clientes para así poder ver buenos resultados de esta propuesta. En fin, la idea de esta propuesta es poder ver un cambio en el proceso de Acajutla para así obtener una satisfacción sobre los clientes.

Capítulo IV

4.1 Conclusiones

Según los objetivos planteados, se dan las siguientes conclusiones:

1. Se recibieron diversos cursos sobre los sistemas, plataformas, valores de la empresa que permitieron que se lograra una comprensión más profunda, para poder trabajar con todas esas herramientas que permiten que el trabajo de servicio al cliente funcione de la mejor manera. Una vez culminados los cursos se inició el apoyo al área de servicio al cliente, atendiendo llamadas y correos para así poder responder las interrogantes de los clientes.
2. La investigación interna para agilizar el proceso interno de servicio al cliente es un paso fundamental para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente y del agente. Se lograron identificar algunos fallos y de esa forma se pueden hacer áreas de mejora en el proceso de servicio al cliente las cuales pueden ayudar a la empresa a reducir el tiempo de respuesta y aumentar la calidad de la atención al cliente. Además, una mayor eficiencia en el proceso de servicio al cliente puede generar una mayor fidelización de los clientes existentes y atraer nuevos clientes a través de una reputación positiva de la empresa.
3. Al mejorar la comunicación, es más probable que se comprendan mejor las necesidades del cliente y se puedan ofrecer soluciones adecuadas y satisfactorias. Además, la comunicación asertiva puede ayudar a prevenir malentendidos y conflictos, lo que a su vez mejora la relación con el cliente y con el equipo de trabajo. La capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva también puede mejorar la imagen de la empresa y generar una mayor confianza por parte de los clientes. En definitiva, desarrollar habilidades en la comunicación efectiva y asertiva es un paso importante para mejorar la experiencia del cliente y el éxito a largo plazo de la empresa.
4. En conclusión, presentar propuestas de mejora para el área de servicio al cliente con orientación a llamadas o correos proactivos es una estrategia valiosa para ofrecer más productos que la empresa ofrece y dar preaviso a los clientes con sus estados de cuentas documentaciones, entre otros y así de esa manera mejorar la experiencia del cliente. Al ser proactivo en el acercamiento al cliente, la empresa puede identificar oportunidades para ofrecer productos adicionales que pueden ser de interés para el cliente y es por eso que se planteó la propuesta de notificaciones proactivas.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa.

Ampliar la oferta de servicios, Sealand a Maersk Company podría considerar la posibilidad de expandir su oferta de servicios para incluir nuevas rutas y destinos, o incluso considerar la posibilidad de ofrecer más barcos para un mismo destino en las temporadas que son de alto volumen y movimiento de exportaciones e importaciones. Esto podría ayudar a la empresa a poder acaparar más mercado de lo que ya están obteniendo y a mantenerse competitiva en el mercado.

4.2.2 Recomendaciones para UNITEC.

Mejorar la experiencia del estudiante, para mejorar la experiencia del estudiante, UNITEC podría centrarse en proporcionar un entorno de aprendizaje más interactivo y personalizado. Por ejemplo, la universidad podría ofrecer más oportunidades de aprendizaje práctico, como pasantías y prácticas con un lapso más grande es decir no solo tres meses si no ofrecer seis meses de práctica profesional, por ejemplo, y de igual forma fomentar la participación del estudiante en su propio proceso de aprendizaje.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes de la carrera

Realiza las prácticas profesionales en un entorno en donde te permitirán tener experiencia en el mundo real y desarrollar habilidades prácticas que no se enseñan en el aula. Así mismo se recomienda que lean mucho, la lectura es algo fundamental para cualquiera. No solo leer libros si no también leer artículos académicos, periódicos, revistas para así estar al tanto de las ultimas noticias.

Glosario

Bill of Lading: También conocido como BL, es un documento legal que tiene algunas funciones importantes en el envío y la logística. En primer lugar, es un contrato entre el remitente, el transportista y el destinatario que establece qué mercancías se envían, de dónde proviene el envío y hacia dónde se dirige.

Consignatario: alguien a quien algo es consignado o enviado, (Merriam-Webster,2023).

Chat live: El soporte al cliente de chat en vivo de Maersk está aquí para resolver sus problemas técnicos o consultas de envío. Consulte nuestros pasos detallados para obtener más información.

Vapor: Un barco de vapor consiste en un vehículo de carácter marítimo propulsado por un motor que funciona a base de vapor, (Jonathan Llamas, 2023).

Bodega fiscal: El Depósito Fiscal se utiliza para almacenar mercancía extranjera o nacional, permitiendo que dichas cargas permanezcan sin realizar los pagos tributarios correspondientes y establecidos por las leyes aduanales durante un periodo estipulado previamente bajo un contrato hecho entre el importador o exportador con el dueño o administrador (USAID, 2022).

DAN (La Divison antinarcóticos): Es una unidad de policías en el salvador que lucha en contra del narcotráfico.

CUTOFF: En español conocido como un punto de corte, Es la fecha y hora que el PUERTO estipula para un buque, en la cual toda su carga para embarque debe estar físicamente dentro del puerto, lista, debidamente documentada y autorizada para embarque (octubre, 2007).

LandSide: Son empleados por el Puerto o la naviera con la responsabilidad de administrar las disposiciones del Reglamento de Servicios de Transporte Terrestre, asignar a los contenedores, asignación de chasis y deben de estar pendientes de que cada contenedor tenga su piloto asignado de manera que todo funcione de manera fluida sin ningún atraso.

Agunsa: Compañía líder en el sector de servicios portuarios y aeroportuarios en Sudamérica, desarrollando actividades relacionadas con la prestación de servicios logísticos a importadores, exportadores y operadores del comercio internacional; Es Agente General de las Navieras. dispone de bodega para el almacenaje, picking, packing y distribución para mercadería de sus clientes.

Gate Pass: Es la hora de la cita en OPC en donde la persona encargada de liberar el contenedor debe de dar los siguientes datos, Fecha de Ingreso. Horario de Ingreso. Contenedor. Tipo

Contenedor. Booking / EDO. Placas. Transportista. Código Operador. (Operadora Portuaria Centroamericana, 2013)

NPS (Net Promoter Score): mide la experiencia del cliente y predice el crecimiento del negocio. Esta métrica probada transformó el mundo de los negocios y ahora proporciona la medida central para los programas de gestión de la experiencia del cliente en todo el mundo.

Anexos

*** Este correo no es monitoreado y se utiliza para enviar notificaciones automáticas, si tiene alguna consulta por favor envíela al correo customerservice@sealandmaersk.com ***

Estimado Cliente,

Le informamos que la carga amparada bajo los siguientes BLs tienen fecha aproximada de arribo el día DD/MM/AA. Le detallamos estatus de sus conocimientos de embarque con el fin de evitar demoras en la entrega.

BL XXXXXXX

Nombre del barco:

Viaje:

ETA:

Pagos en origen: Pendiente

Liberación en Destino: Pendiente

Pagos en destino: Pendiente

Información importante:

- Las facturas las pueden descargar mediante nuestro sitio web www.sealandmaersk.com a través de la sección de My Finance donde podrán obtener el PDF de la misma.
- Para solicitar liberación de carga debe realizarlo a través de nuestro sitio web mediante los siguientes pasos (previo a solicitar liberación debe tener cancelados todos los cargos pendientes y BL debidamente entregado o retirado):
 - Carga Via Puerto Acajutla
 - Carga Via Puerto Cortes
 - Carga Merchant
- Si es carga vía Puerto Cortes y hará tránsito a depósito fiscal, puede consultar sobre el cálculo de almacenaje portuario mediante el correo almacenajeopc@maersk.com. El almacenaje debe ser cancelado antes de solicitar despacho.
- Para solicitar traslado de aduana a su bodega (multi-stop), favor ingresar solicitud a través del siguiente link: <https://c4monitorcomsk.aster.com.gt/ingreso-multistop.php>
- Para coordinar recolección de contenedor vacío servicios hasta la puerta, favor ingresar solicitud a través del siguiente link: <https://c4monitorcomsk.aster.com.gt/ingreso-vacio.php>
- Para conocer nuestra tasa de cambio y formas de pago haga [click aquí](#)
- Costos de Multistop según localidad:

Aduana Destino	Costo
VOTAINER	\$ 132.25
SICARGA	\$ 132.25
PROYESA PUERTO CORTES	\$ 132.25
PROYESA SAN PEDRO SULA	\$ 132.25
BTD CUSTOMS & WAREHOUSE	\$ 132.25
HONDUMARES /SAN PEDRO S	\$ 132.25
ZOFRACRO	\$ 132.25
ADIMEX / TONCONTIN	\$ 169.10
HONDUMARES / TEGUCIGALPA	\$ 169.10
ADIMEX / LA MESA	\$ 132.25
CORANORTE	\$ 174.55
AIMAR	\$ 182.85
SWISSPORT / LA MESA	\$ 132.25

Figura 2. Plantilla de correo "Notificaciones Proactivas"



Figura 3. Actividad "TECHO Honduras"

	A	B	C	D	E	F	G
1		PUERTO	DESTINO	NOTIFICACION	NOTIFICACION AGUNSA	OPERADOR	COMENTARIO DOCS CON ERROR
2		DESPACHO ACJ MIERCOLES 22 FEBRERO 2023					
3	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
4	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
5	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
6	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
7	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
8	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
9	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
10	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
11		DESPACHO ACJ LUNES 27 MARZO 2023					
12	LISTO	PUERTO ACJ				SEA	
13	LISTO	PUERTO ACJ				SEA	
14	MOVIMIENTO SUBIDO	PUERTO ACJ				SEA	
15	MOVIMIENTO PENDIENTE	PUERTO ACJ				SEA	
16	MOVIMIENTO PENDIENTE	PUERTO ACJ				SEA	
17	FALTA CHASSIS	PUERTO ACJ		FLOW		SEA	
18	MOVIMIENTO SUBIDO	PUERTO ACJ		FLOW		SEA	
19	MOVIMIENTO PENDIENTE	PUERTO ACJ		FLOW		SEA	

Figura 4. "Hoja Compartida original parte 1"

	H	I	J	K	L
1	METS	ASIGNACION DE PILOTO	EMBARCADOR	CLIENTE	NOMBRE DE BARCO
2		DESPACHO ACJ MIERCOLES 22 FEBRERO 2023			
3	21-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
4	21-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
5	21-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
6	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
7	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
8	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
9	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
10	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
11		DESPACHO ACJ LUNES 27 MARZO 2023			
12	10/3/23 18:00	10/3/23 11:06	EXPORTADORA FRUTAM LTDA	FRUVETSA	SEALAND LOS ANGELES 309N ETA 08.03.2023
13	10/3/23 6:00	10/3/23 11:06	DOLE PERU SRL	FRUVETSA	SEALAND LOS ANGELES 309N ETA 08.03.2023
14	10/3/23 6:00	10/3/23 11:06	DOLE PERU SRL	FRUVETSA	SEALAND LOS ANGELES 309N ETA 08.03.2023
15	9/3/23 6:00	14/3/2023 14:27	CARGILL INC WAYZATA	CARGILL DE HONDURAS S DE RL	SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 25-02-2023
16	10/3/23 6:00	15/3/2023 08:49	CARGILL INC WAYZATA	CARGILL DE HONDURAS S DE RL	SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 25-02-2023
17	13-03-2023 06:00	15/3/2023 10:48	MAJESTIC FREIGHT FORWARDERS SERVICE	SUPERTIENDAS DETODO SA DE CV	SEALAND BALBOA 308S ETA 04.03.2023
18	13-03-2023 18:00	14/3/2023 09:29	ASENCOEX LLC	TRANSTAINER DE HONDURAS	SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
19	20-02-2023 06:00	14/3/2023 09:29	MAX IGL INC	ELCATEX S DE RL	SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023

Figura 5. "Hoja Compartida original parte 2"

	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	
1	ADUANA	DUT	WO	LISTO PARA ALOCAR	BL	CONTENEDOR	SIZE	TYPE	N° Marchamo	
2		DESPACHO ACJ MIERCOLES 22 FEBRERO 2023								
3	ADUANA EL POY	SV23000003010359	87064048	ALLOCATED	914707396	MNBU3493579	40	HREF	175836	
4	ADUANA EL POY	SV23000003010368	87064049	ALLOCATED	914707396	MNBU3338485	40	HREF	175837	
5	ADUANA EL POY	SV23000003011099	87064050	ALLOCATED	914707396	MNBU3414564	40	HREF	175838	
6	ADUANA EL POY	SV23000003010378	86990098	ALLOCATED	914750067	MMAU1339647	40	HREF	175839	
7	ADUANA EL POY	SV23000003010381	86990099	ALLOCATED	914750067	MNBU3627071	40	HREF	175840	
8	ADUANA EL POY	SV23000003010386	86990100	ALLOCATED	914750067	MMAU1422849	40	HREF	175841	
9	ADUANA EL POY	SV23000003010394	86990092	ALLOCATED	914750066	MMAU1153138	40	HREF	175842	
10	ADUANA EL POY	SV23000003010399	86990093	ALLOCATED	914750066	MNBU0042890	40	HREF	175843	
11		DESPACHO ACJ LUNES 27 MARZO 2023								
12	ADUANA EL POY	SV23000003022319	87320061	ALLOCATED	225039071	MMAU1127611	40	HREF	176477	
13	ADUANA EL POY	SV23000003023355	87298389	ALLOCATED	914860378	MNBU9079376	40	HREF	176478	
14	ADUANA EL POY	SV23000003023337	87298384	ALLOCATED	914860505	MNBU9004084	40	HREF	176479	
15	ADUANA PUERTO CORTES, VIA EL POY	SV23000003024290	87390451	ALLOCATED	224561180	CAAU5291280	40	HDYR	175967	
16	ADUANA PUERTO CORTES, VIA EL POY	SV23000003024746	87410646	ALLOCATED	224561166	TRHU7287102	40	HDYR	175966	
17	DT30 ADIMEX, TONCONTIN VIA AMATILLO	SV23000003024864	87434442	ALLOCATED	224718206	TGHU8194527	40	HDYR	176342	
18	DT30 ADIMEX, TONCONTIN VIA AMATILLO	SV23000003024323	87460599	ALLOCATED	224468377	MRSU4065650	40	HDYR	175951	
19	6237 ELASTICOS CENTROAMERICANOS Y TEXTIL, VIA EL POY	SV23000003024004	86990089	ALLOCATED	224533578	SUDU8871050	40	HDYR	175965	

Figura 6. "Hoja Compartida original parte 3"

	V	W	X	Y	Z	AA
1	CHASIS PARA CARGAR IMPORT EN ACAJUTLA	PLACA CHASIS	TYPE CHASSIS	GENSET	FECHA LLEGADA DEL PILOTO A ACJ	INFORMACION DE LLEGADA DE PILOTO A PUERTO ACAJUTLA
2						
3	APMZ450874	TRA8556		MAEG517055	20/02/2023 08:52	EN CHASIS APMZ450874 TRA8556/MAEG517055
4	MAEC681369	TRC3435		MAEG510106	21/02/2023 08:37	VACIO MAEC681369 TRC3435 MAEG510106
5	APMZ450738	TRA9695		MAEG517071	16/02/2023 15:54	CARGADO EXA470799 TRA9695
6	APMZ450725	TRC3407		MAEG513671	20/02/2023 08:38	EN CHASIS APMZ450725 TRC3407//MAEG513671
7	APMZ450877	TRC3419		MAEG517024	21/02/2023 13:03	EN CHASIS APMZ450877 TRC3419 MAEG517024
8	APMZ450876	TRC4002		MAEG513407	21/02/2023 13:19	EN CHASIS APMZ450876 TRC4002/MAEG513407
9	APMZ450820	TRC7460		MAEG513574	20/02/2023 13:12	EN CHASIS APMZ450820 TRC7460/MAEG513574
10	APMZ450860	TRA7984		MAEG517076	20/02/2023 08:31	EN CHASIS APMZ450860 TRA7984/MAEG517076
11						
12	SEAC406632	TRA8947		MAEG517040	14/3/2023 08:20	EN CHASIS SEAC406632 TRA8947//MAEG517040
13	MAEC555495	TRA9441		SLGS332828	13/3/2023 08:32	VACIO MAEC555495 TRA9441//SLGS332828
14	APMZ450738	TRA8823		MAEG513575	14/3/2023 08:28	VACIO APMZ450738 TRA8823//MAEG513575
15	SEAC417865	TRA9760			10/3/23 8:53	CARGADO SEAC417865 TRA9760
16	SEAC406727	TRA9132			14/3/2023 13:20	CARGADO SEAC406727 TRA9132
17	MAEC580058	TRC7472			15/03/2023 08:48	CARGADO MAEC580058 TRC7472
18	SEAC049951	TRC6295			13/3/2023 09:38	VACIO SEAC4995 TRC6295
19	TCFH450032	TRC7306			13/3/2023 09:57	CARGADO TCFH450032 TRC7306

Figura 7. "Hoja Compartida original parte 4"

	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
1	PLACA CABEZAL	TRANSPORTE	CODIGO	PILOTO	LICENCIA	TEL HN	TEL SVL	COMENTARIOS DESPACHO
2		DESPACHO ACJ MIERCOLES 22 FEBRERO 2023						
3	TCI1462	HN TEDESCO ONEWAY FULL	HN02788	BYRON HORACIO ARIAS NAVARRO	0201-1988-00070	3319-0823		
4	TCI2008	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	FRANCISCO OVIDIO CANALES	1709-1965-00354	3243-8953	7576-5566	
5	TCI2465	HN TCF HONDURAS ONEWAY FULL	HN03163	JOSE ANTONIO DUBON ENAMORADO	1602-1959-00058	+504 3198-9561	6026-5474 (WA)	
6	TCB3917	HN CENTRASA ONEWAY FULL	HN00321	OSCAR CARRANZA	1204-1973-00024	9880-3711		
7	TCI2169	HN CENTRASA ONEWAY FULL	HN00321	OTONIEL PORTILLO	1808-1965-00267	8863-1938		
8	TCB4135	HN CENTRASA ONEWAY FULL	HN03011	Jose Elias Enamorado Moreno	0318-1967-00300	89064054 / 33363775		
9	TCB4026	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	RONALD ALEXY AGUILAR GUILLEN	0511-1990-01196	3166-0417		
10	TCB3849	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	WALTER APARICIO OCHOA FLORES	0801-1982-15127	3366-5974		
11		DESPACHO ACJ JUEVES 16 MARZO 2023						
12	TCB4138	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	OLMAN ARIEL PEREZ	0606-1983-01285	3148-2847		
13	TCI4739	HN MORAN ONEWAY FULL	HN01641	BRAYAN GUERRERO	0506-1994-00784	9813-9963	7631-7343	
14	TCB4026	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	RONALD ALEXY AGUILAR GUILLEN	0511-1990-01196	3166-0417		
15	TCI4796	HN MENDOZA ONEWAY FULL	HN00302	MARCIO ROBERTO LOPEZ CERRATO	0801-1951-03330	9988-8057 / 3218-3656		
16	TCB2847	HN CENTRASA ONEWAY FULL	HN00321	MELVIN GARCIA	0314-1974-00094	3209-9382	6956-8966	
17	TCI4478	HN TEDESCO ONEWAY FULL	HN02788	JULIO CESAR RIVERA ESPINAL	1804-1970-01949	7055-9561		
18	TCB0562	HN TCF HONDURAS ONEWAY FULL	HN03163	SANTOS BASILIO SIERRA AMADOR	0801-1958-03700	3334-1063		
19	TCI1461	HN TEDESCO ONEWAY FULL	HN02788	NESTOR RODRIGUEZ	0501-1979-10741	9531-6690		

Figura 8. "Hoja Compartida original parte 5"

	AJ
1	NOTAS AGUNSA
2	
3	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
4	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
5	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
6	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
7	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
8	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
9	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
10	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
11	DESPACHO ACJ JUEVES 16 MARZO 2023
12	GUIA ELABORADA 13/03/2023 09:00// TRAMITANDO EN CUARENTENA 13/03/2023 09:27// TRAMITANDO EN ADUANA 13/03/2023 11:04// TRANSITO AUTORIZADO 13/03/2023 11:31// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 14/03/2023 08:30// DOCS ENVIADOS A PREDIO 14/03/2023 09:09
13	GUIA ELABORADA 13/03/2023 09:27// TRAMITANDO EN CUARENTENA 13/03/2023 09:27// TRAMITANDO EN ADUANA 13/03/2023 11:04// TRANSITO AUTORIZADO 13/03/2023 11:31// DOCS ENVIADOS A PREDIO 13/03/2023 11:50
14	GUIA ELABORADA 13/03/2023 09:00// TRAMITANDO EN CUARENTENA 13/03/2023 09:27// TRAMITANDO EN ADUANA 13/03/2023 11:04// TRANSITO AUTORIZADO 13/03/2023 11:31// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 14/03/2023 08:30// DOCS ENVIADOS A PREDIO 14/03/2023 09:09
15	GUIA ELABORADA 14/03/2023 14:45 // TRAMITANDO EN CUARENTENA 14/03/2023 14:48 // PILOTO REPORTADO EN TERMINAL 14/03/2023 14:27// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 15/03/2023 09:19// DOCS ENVIADOS A PREDIO 15/03/2023 09:25
16	GUIA ELABORADA 15/03/2023 09:10 // TRAMITANDO EN CUARENTENA 15/03/2023 09:15 // TRAMITANDO EN ADUANA 15/03/2023 10:38// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 15/03/2023 10:48// DOCS ENVIADOS A PREDIO 15/03/2023 10:57
17	GUIA ELABORADA 15/03/2023 11:42 // TRAMITANDO EN ADUANA 15/03/2023 11:46 // TRAMITANDO PASE DE SALIDA 15/03/2023 13:00// DOCS ENVIADOS A PREDIO 15/03/2023 14:52
18	GUIA ELABORADA 14/03/2023 15:16// TRAMITANDO EN ADUANA 14/03/2023 15:23// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 14/03/2023 15:40 // DOCS ENVIADOS A PREDIO 14/03/2023 15:51
19	GUIA ELABORADA 14/03/2023 09:47 // TRAMITANDO EN ADUANA 14/03/2023 10:09 // TRANSITO AUTORIZADO 14/03/2023 10:19 // TRAMITANDO PASE DE SALIDA 14/03/2023 10:30// DOCS ENVIADOS A PREDIO 14/03/2023 10:39

Figura 9. "Hoja Compartida original parte 6"

ENTREGA DOCS AL PILOTO	ESTATUS ACTUAL
24/2/2023 16:28	DESPACHADO
24/2/2023 15:45 / 27/2/2023 13:02	DESPACHADO
24/2/2023 15:39	DESPACHADO
24/2/2023 15:45 MARLON CHINCHILLA	DESPACHADO
24/2/2023 16:59	DESPACHADO
24/2/2023 15:45 JOSE ENAMORADO	DESPACHADO
24/2/2023 16:05 PABLO ZELADA	DESPACHADO
27/2/2023 10:53	DESPACHADO
14/3/2023 09:45	DESPACHADO
13/3/2023 16:22	DESPACHADO
14/3/2023 09:45	DESPACHADO
15/3/2023 10:03	DESPACHADO
14/3/2023 15:08	DESPACHADO
14/3/2023 16:49	DESPACHADO
14/3/2023 16:37	DESPACHADO
14/3/2023 13:18	DESPACHADO

Figura 10. "Hoja Compartida original parte 7"

	A	B	C	D	E	F	G
1	PUERTO		DESTINO	NOTIFICACION	NOTIFICACION AGUNSA	OPERADOR	COMENTARIO DOCS CON ERROR
2	DESPACHO ACJ MIERCOLES 22 FEBRERO 2023						
3	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
4	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
5	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
6	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
7	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
8	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
9	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
10	LISTO	PUERTO ACJ	SAN PEDRO SULA	FLOW		SEA	
11	DESPACHO ACJ LUNES 27 MARZO 2023						
12	LISTO	PUERTO ACJ				SEA	
13	LISTO	PUERTO ACJ				SEA	
14	MOVIMIENTO SUBIDO	PUERTO ACJ				SEA	
15	MOVIMIENTO PENDIENTE	PUERTO ACJ				SEA	
16	MOVIMIENTO PENDIENTE	PUERTO ACJ				SEA	
17	FALTA CHASSIS	PUERTO ACJ		FLOW		SEA	
18	MOVIMIENTO SUBIDO	PUERTO ACJ		FLOW		SEA	
19	MOVIMIENTO PENDIENTE	PUERTO ACJ		FLOW		SEA	

Figura 11. "Hoja Compartida modificada parte 1"

	H	I	J	K	L
1	METS	ASIGNACION DE PILOTO	EMBARCADOR	CLIENTE	NOMBRE DE BARCO
2	DESPACHO ACJ MIERCOLES 22 FEBRERO 2023				
3	21-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
4	21-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
5	21-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
6	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
7	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
8	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
9	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
10	14-02-2023 12:00	17/2/2023 19:16:00	ALLIED POTATO INC	CORPORACION DINANT	DESPACHO DIRECTO SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
11	DESPACHO ACJ LUNES 27 MARZO 2023				
12	10/3/23 18:00	10/3/23 11:06	EXPORTADORA FRUTAM LTDA	FRUVETSA	SEALAND LOS ANGELES 309N ETA 08.03.2023
13	10/3/23 6:00	10/3/23 11:06	DOLE PERU SRL	FRUVETSA	SEALAND LOS ANGELES 309N ETA 08.03.2023
14	10/3/23 6:00	10/3/23 11:06	DOLE PERU SRL	FRUVETSA	SEALAND LOS ANGELES 309N ETA 08.03.2023
15	9/3/23 6:00	14/3/2023 14:27	CARGILL INC WAYZATA	CARGILL DE HONDURAS S DE RL	SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
16	10/3/23 6:00	15/3/2023 08:49	CARGILL INC WAYZATA	CARGILL DE HONDURAS S DE RL	SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
17	13-03-2023 06:00	15/3/2023 10:48	MAJESTIC FREIGHT FORWARDERS SERVICE	SUPERTIENDAS DETODO SA DE CV	SEALAND BALBOA 308S ETA 04.03.2023
18	13-03-2023 18:00	14/3/2023 09:29	ASENCOEX LLC	TRANSTAINER DE HONDURAS	SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023
19	20-02-2023 06:00	14/3/2023 09:29	MAX IGL INC	ELCATEX S DE RL	SEALAND LOS ANGELES 307S ETA 21.02.2023

Figura 12. "Hoja Compartida modificada parte 2"

	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	ADUANA	DUT	WO	LISTO PARA ALOCAR	BL	CONTENEDOR	SIZE	TYPE	N° Marchamo
2	DESPACHO ACJ MIERCOLES 22 FEBRERO 2023								
3	ADUANA EL POY	SV23000003010359	87064048	ALLOCATED	914707396	MNBU3493579	40	HREF	175836
4	ADUANA EL POY	SV23000003010368	87064049	ALLOCATED	914707396	MNBU3338485	40	HREF	175837
5	ADUANA EL POY	SV23000003011099	87064050	ALLOCATED	914707396	MNBU3414564	40	HREF	175838
6	ADUANA EL POY	SV23000003010378	86990098	ALLOCATED	914750067	MMAU1339647	40	HREF	175839
7	ADUANA EL POY	SV23000003010381	86990099	ALLOCATED	914750067	MNBU3627071	40	HREF	175840
8	ADUANA EL POY	SV23000003010386	86990100	ALLOCATED	914750067	MMAU1422849	40	HREF	175841
9	ADUANA EL POY	SV23000003010394	86990092	ALLOCATED	914750066	MMAU1153138	40	HREF	175842
10	ADUANA EL POY	SV23000003010399	86990093	ALLOCATED	914750066	MNBU0042890	40	HREF	175843
11	DESPACHO ACJ LUNES 27 MARZO 2023								
12	ADUANA EL POY	SV23000003022319	87320061	ALLOCATED	225039071	MMAU1127611	40	HREF	176477
13	ADUANA EL POY	SV23000003023355	87298389	ALLOCATED	914860378	MNBU9079376	40	HREF	176478
14	ADUANA EL POY	SV23000003023337	87298384	ALLOCATED	914860505	MNBU9004084	40	HREF	176479
15	ADUANA PUERTO CORTES, VIA EL POY	SV23000003024290	87390451	ALLOCATED	224561180	CAAU5291280	40	HDRY	175967
16	ADUANA PUERTO CORTES, VIA EL POY	SV23000003024746	87410646	ALLOCATED	224561166	TRHU7287102	40	HDRY	175966
17	DT30 ADIMEX, TONCONTIN VIA AMATILLO	SV23000003024864	87434442	ALLOCATED	224718206	TGHU8194527	40	HDRY	176342
18	DT30 ADIMEX, TONCONTIN VIA AMATILLO	SV23000003024323	87460599	ALLOCATED	224468377	MRSU4066560	40	HDRY	175951
19	6237 ELASTICOS CENTROAMERICANOS Y TEXTIL, VIA EL POY	SV23000003024004	86990089	ALLOCATED	224533578	SUDU8871050	40	HDRY	175965

Figura 13. "Hoja Compartida modificada parte 3"

	V	W	X	Y	Z	AA
1	CHASIS PARA CARGAR IMPORT EN ACAJUTLA	PLACA CHASIS	TYPE CHASSIS	GENSET	FECHA LLEGADA DEL PILOTO A ACJ	INFORMACION DE LLEGADA DE PILOTO A PUERTO ACAJUTLA
2						
3	APMZ450874	TRA8556		MAEG517055	20/02/2023 08:52	EN CHASIS APMZ450874 TRA8556/MAEG517055
4	MAEC681369	TRC3435		MAEG510106	21/02/2023 08:37	VACIO MAEC681369 TRC3435 MAEG510106
5	APMZ450738	TRA9695		MAEG517071	16/02/2023 15:54	CARGADO EXA470799 TRA9695
6	APMZ450725	TRC3407		MAEG513671	20/02/2023 08:38	EN CHASIS APMZ450725 TRC3407/MAEG513671
7	APMZ450877	TRC3419		MAEG517024	21/02/2023 13:03	EN CHASIS APMZ450877 TRC3419 MAEG517024
8	APMZ450876	TRC4002		MAEG513407	21/02/2023 13:19	EN CHASIS APMZ450876 TRC4002/MAEG513407
9	APMZ450820	TRC7460		MAEG513574	20/02/2023 13:12	EN CHASIS APMZ450820 TRC7460/MAEG513574
10	APMZ450860	TRA7984		MAEG517076	20/02/2023 08:31	EN CHASIS APMZ450860 TRA7984/MAEG517076
11						
12	SEAC406632	TRA8947		MAEG517040	14/3/2023 08:20	EN CHASIS SEAC406632 TRA8947/MAEG517040
13	MAEC555495	TRA9441		SLGS332828	13/3/2023 08:32	VACIO MAEC555495 TRA9441 /SLGS332828
14	APMZ450738	TRA8823		MAEG513575	14/3/2023 08:28	VACIO APMZ450738 TRA8823 / MAEG513575
15	SEAC417865	TRA9760			10/3/23 8:53	CARGADO SEAC417865 TRA9760
16	SEAC406727	TRA9132			14/3/2023 13:20	CARGADO SEAC406727 TRA9132
17	MAEC580058	TRC7472			15/03/2023 08:48	CARGADO MAEC580058 TRC7472
18	SEAC049951	TRC6295			13/3/2023 09:38	VACIO SEAC4995 TRC6295
19	TCFH450032	TRC7306			13/3/2023 09:57	CARGADO TCFH450032 TRC7306

Figura 14. "Hoja Compartida modificada parte 4"

	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
1	PLACA CABEZAL	TRANSPORTE	CODIGO	PILOTO	LICENCIA	TEL HN	TEL SVL	COMENTARIOS DESPACHO
2		DESPACHO ACJ MIERCOLES 22 FEBRERO 2023						
3	TCI1462	HN TEDESCO ONEWAY FULL	HN02788	BYRON HORACIO ARIAS NAVARRO	0201-1988-00070	3319-0823		
4	TCI2008	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	FRANCISCO OVIDIO CANALES	1709-1965-00354	3243-8953	7576-5566	
5	TCI2465	HN TCF HONDURAS ONEWAY FULL	HN03163	JOSE ANTONIO DUBON ENAMORADO	1602-1959-00058	+504 3198-9561	6026-5474 (WA)	
6	TCB3917	HN CENTRASA ONEWAY FULL	HN00321	OSCAR CARRANZA	1204-1973-00024	9880-3711		
7	TCI2169	HN CENTRASA ONEWAY FULL	HN00321	OTONIEL PORTILLO	1808-1965-00267	8863-1938		
8	TCB4135	HN CENTRASA ONEWAY FULL	HN03011	Jose Elias Enamorado Moreno	0318-1967-00300	89064054 / 33363775		
9	TCB4026	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	RONALD ALEYX AGUILAR GUILLEN	0511-1990-01196	3166-0417		
10	TCB3849	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	WALTER APARICIO OCHOA FLORES	0801-1982-15127	3366-5974		
11		DESPACHO ACJ JUEVES 16 MARZO 2023						
12	TCB4138	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	OLMAN ARIEL PEREZ	0606-1983-01285	3148-2847		
13	TCI4739	HN MORAN ONEWAY FULL	HN01641	BRAYAN GUERRERO	0506-1994-00784	9813-9963	7631-7343	
14	TCB4026	HN TRANYCOP ONE WAY FULL	HN00117	RONALD ALEYX AGUILAR GUILLEN	0511-1990-01196	3166-0417		
15	TCI4796	HN MENDOZA ONEWAY FULL	HN00302	MARCIO ROBERTO LOPEZ CERRATO	0801-1951-03330	9988-8057 / 3218-3656		
16	TCB2847	HN CENTRASA ONEWAY FULL	HN00321	MELVIN GARCIA	0314-1974-00094	3209-9382	6956-8966	
17	TCI4478	HN TEDESCO ONEWAY FULL	HN02788	JULIO CESAR RIVERA ESPINAL	1804-1970-01949	7055-9561		
18	TCB0562	HN TCF HONDURAS ONEWAY FULL	HN03163	SANTOS BASILIO SIERRA AMADOR	0801-1958-03700	3334-1063		
19	TCI1461	HN TEDESCO ONEWAY FULL	HN02788	NESTOR RODRIGUEZ	0501-1979-10741	9531-6690		

Figura 15. "Hoja Compartida modificada parte 5"

	AJ
1	NOTAS AGUNSA
2	
3	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
4	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
5	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
6	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
7	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
8	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
9	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
10	TRAMITANDO EN CUARENTENA 09:26 20/02/2023 / TRANSITO AUTORIZADO 08:00 22/02/2023 / TRAMITANDO PASE DE SALIDA 13:49 24/02/2023 / DOCS ENVIADOS A PREDIO 15:30 24/02/2023 /
11	DESPACHO ACJ JUEVES 16 MARZO 2023
12	GUIA ELABORADA 13/03/2023 09:00// TRAMITANDO EN CUARENTENA 13/03/2023 09:27// TRAMITANDO EN ADUANA 13/03/2023 11:04// TRANSITO AUTORIZADO 13/03/2023 11:31// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 14/03/2023 08:30// DOCS ENVIADOS A PREDIO 14/03/2023 09:09
13	GUIA ELABORADA 13/03/2023 09:27// TRAMITANDO EN CUARENTENA 13/03/2023 09:27// TRAMITANDO EN ADUANA 13/03/2023 11:04// TRANSITO AUTORIZADO 13/03/2023 11:31// DOCS ENVIADOS A PREDIO 13/03/2023 11:50
14	GUIA ELABORADA 13/03/2023 09:00// TRAMITANDO EN CUARENTENA 13/03/2023 09:27// TRAMITANDO EN ADUANA 13/03/2023 11:04// TRANSITO AUTORIZADO 13/03/2023 11:31// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 14/03/2023 08:30// DOCS ENVIADOS A PREDIO 14/03/2023 09:09
15	GUIA ELABORADA 14/03/2023 14:45 // TRAMITANDO EN CUARENTENA 14/03/2023 14:48 // PILOTO REPORTADO EN TERMINAL 14/03/2023 14:27// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 15/03/2023 09:19// DOCS ENVIADOS A PREDIO 15/03/2023 09:25
16	GUIA ELABORADA 15/03/2023 09:10 // TRAMITANDO EN CUARENTENA 15/03/2023 09:15 // TRAMITANDO EN ADUANA 15/03/2023 10:38// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 15/03/2023 10:48// DOCS ENVIADOS A PREDIO 15/03/2023 10:57
17	GUIA ELABORADA 15/03/2023 11:42 // TRAMITANDO EN ADUANA 15/03/2023 11:46 // TRAMITANDO PASE DE SALIDA 15/03/2023 13:00// DOCS ENVIADOS A PREDIO 15/03/2023 14:52
18	GUIA ELABORADA 14/03/2023 15:16// TRAMITANDO EN ADUANA 14/03/2023 15:23// TRAMITANDO PASE DE SALIDA 14/03/2023 15:40 // DOCS ENVIADOS A PREDIO 14/03/2023 15:51
19	GUIA ELABORADA 14/03/2023 09:47 // TRAMITANDO EN ADUANA 14/03/2023 10:09 // TRANSITO AUTORIZADO 14/03/2023 10:19 // TRAMITANDO PASE DE SALIDA 14/03/2023 10:30// DOCS ENVIADOS A PREDIO 14/03/2023 10:39

Figura 16. "Hoja Compartida modificada parte 6"

ENTREGA DOCS AL PILOTO	ESTATUS ACTUAL	NOTAS ADICIONALES	MONITOREO	CUTOFF
24/2/2023 16:28	DESPACHADO	APMZ450874 TRA8556 MAEG517055	SI	9:00
24/2/2023 15:45 / 27/2/2023 13:02	DESPACHADO	10:00 CARGADO	NO	8:00
24/2/2023 15:39	DESPACHADO	PILOTO NO LLEGO A TIEMPO	SI	1:02
24/2/2023 15:45 MARLON CHINCHILLA	DESPACHADO	MULTA POR DISCREPANCIA DE SELLO	SI	11:00
24/2/2023 16:59	DESPACHADO	SELECTIVO ROJO	SI	4:05
24/2/2023 15:45 JOSE ENAMORADO	DESPACHADO	LLEVA CUSTODIA	SI	10:40
24/2/2023 16:05 PABLO ZELADA	DESPACHADO	EQUIPO PEDIDO POR LA DAN		12:00
27/2/2023 10:53	DESPACHADO	LLEVA PERMISO		3:45
14/3/2023 09:45	DESPACHADO			11:01
13/3/2023 16:22	DESPACHADO	REQUIERE DE CUARENTENA		9:10
14/3/2023 09:45	DESPACHADO			8:00
15/3/2023 10:03	DESPACHADO			8:56
14/3/2023 15:08	DESPACHADO			2:00
14/3/2023 16:49	DESPACHADO			8:30
14/3/2023 16:37	DESPACHADO			9:00
14/3/2023 13:18	DESPACHADO			8:00

Figura 17. "Hoja Compartida modificada parte 7"

Activity plan

Transport stage:

Task Name	TPDoc No.	Responsible	Est. Completion	Status	Status Date
Review Notification (Unresolved Mandatory References)		Export CS New Booking (San Pedro , SEA) (SeaLand Hondur...		Open	28/3/2023 11:15:29
Specify Booked-by Customer		Export CS New Booking (San Pedro , SEA) (SeaLand Honduras (San Pedro))		Closed	28/3/2023 11:14:27
Schedule Shipment		Transport Plan Management (AA-TPM011)		Closed	30/3/2023 06:46:21
Reserve Space		SSIB (SSIB)		Closed	28/3/2023 11:15:29
Validate UTM Acceptance		UTM (UTM)		Closed	28/3/2023 11:15:36
Arrange Intermodal For Export		Almero, Rosie Contante (RCA088)		Closed	28/3/2023 11:46:31
Specify Cargo and Equipment Details		SSIB (SSIB)		Closed	28/3/2023 11:15:29
Price Shipment		SSIB (SSIB)		Closed	28/3/2023 11:15:31
Approve Monetary Status (Export)		API-SSIB (API-SSIB)		Closed	28/3/2023 11:14:27
Confirm Shipment		Elena Daccarett (EDA091)		Closed	30/3/2023 10:43:18
Mark Shipment Ready for Vessel Planning		Transport Plan Management (AA-TPM011)		Closed	30/3/2023 06:46:21
Mark Shipment Ready to Load		HERMES (HERMES)		Closed	30/3/2023 06:47:03

Figura 18. "Actividad Confirmación de Booking"

Bibliografía

Sealand - A Maersk Company. (s. f.-c). <https://www.sealandmaersk.com>

G. (2022, 11 enero). Sobre TECHO. TECHO Honduras. <https://honduras.techo.org/sobre-techo/>

(S/f). Twill.net. Recuperado el 28 de marzo de 2023, de <https://www.twill.net/knowledge-hub/logistics-know-how/what-is-bill-of-lading>

“Consignee.” Merriam-Webster.com Dictionary, Merriam-Webster, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/consignee>. Accessed 28 Mar. 2023.

(S/f-b). Maersk.com. Recuperado el 28 de marzo de 2023, de <https://www.maersk.com/support/faqs/get-live-support>

ALMACEN FISCAL. (s/f). Cni.hn. Recuperado el 29 de marzo de 2023, de <https://docs.cni.hn/view/101100695/4/>

Off, Q. es T., el PUERTO estipula para un buque, :. Es la Fecha y. Hora Que, & La, E. (s/f).
 GUIA PARA APLICACIÓN DEL “TERMINAL CUT OFF” - EXPORTACIONES.
 Puertocartagena.com. Recuperado el 29 de marzo de 2023, de https://www.puertocartagena.com/sites/default/files/terminal_cut_off.pdf

Landside Operations Manager definition. (s/f). Law Insider. Recuperado el 29 de marzo de 2023, de <https://www.lawinsider.com/dictionary/landside-operations-manager>

Guatemala - AGUNSA - Agenciamiento, Infraestructura y Logística. (2014, octubre 9).
 AGUNSA - Agenciamiento, Infraestructura y Logística. https://agunsa.com/donde-estamos/paises/guatemala/?gclid=Cj0KCQjww4-hBhCtARIsAC9gR3bWzqtoEw8D24Nu1orGkxqm0jNbKWA9v9Q3VNDX9navGzDHWOedWbGwaAiB5EALw_wcB

Noticias - operadora portuaria centroamericana. (s/f). Opc.Hn. Recuperado el 29 de marzo de 2023, de <https://www.opc.hn/Home/Noticias/15>

Appointment, N. (s/f). Integrated System for Customer Services Operadora Portuaria Centroamericana Pases de Acceso Gate Pass. Ccichonduras.org. Recuperado el 29 de marzo de 2023, de <http://www.ccichonduras.org/website/Descargas/presentaciones/2014/Importaciones-Exportaciones/Presentacion%20OPS/gate%20pass%20example.pdf>

What is net promoter? (s/f). Net Promoter Network. Recuperado el 29 de marzo de 2023, de <https://www.netpromoter.com/know/>