



unitec[®]
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES™

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN AGENCIA NAVIERA
EUROCARIBE S. DE A. (ANECSA)**

AVANCE FINAL

SUSTENTADO POR:

JESSICA FERNANDA ROMERO CARDOZA 21811048

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

SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C. A.

MARZO, 2023

Índice General

<i>Dedicatoria</i>	<i>I</i>
<i>Agradecimientos</i>	<i>II</i>
<i>Resumen Ejecutivo</i>	<i>III</i>
<i>Introducción</i>	<i>V</i>
<i>Capítulo I</i>	<i>1</i>
1.1 Objetivos de la Practica Profesional	1
1.1.1 Objetivo General.	1
1.1.2 Objetivos Específicos.	1
1.2 Datos Generales de la Empresa	2
1.2.1 Reseña histórica.	2
1.2.2 Misión.	2
1.2.3 Visión.	2
1.2.4 Valores.	2
1.2.5 Organigrama.	3
<i>Capítulo II</i>	<i>4</i>
2.1 Departamento de Importación.	4
2.1.1 Bloquear y Desbloquear B/Ls.	5
2.1.2 Descargar Documentos.	5
2.1.3 Descargar e imprimir B/Ls.	5
2.1.4 Verificar información de clientes nuevos.	5
2.1.5 Envío de documentos.	6
2.1.6 Avisos de llegada.	6
2.1.7 Entrega y Recolección de B/Ls.	6
2.2 Departamento de Exportación.	7
2.2.1 Orden de Trabajo.	7
2.2.2 Creación de Preaviso.	7
2.2.3 Reportes de Preavisos	8
2.2.4 Actualizar registración.	8
2.2.5 Crear <i>Load List</i> .	8
2.2.6 Registro de Vencimientos.	8
2.2.7 Verificar ingresos a OPC.	8
2.2.8 Generar Tarifas.	9
2.2.9 Crear <i>Booking</i> .	9
2.2.10 Confirmar <i>Booking</i> .	10
2.3 Cuentas por Cobrar.	10
2.3.1 Devolución de Garantías.	10
2.3.2 Calcular Demoras.	11

2.4 Departamento de Ventas.	11
2.4.1 Investigación de nuevos clientes.	11
2.4.2 Llamar nuevos clientes.	11
<i>Capitulo III</i>	<i>13</i>
3.1 Propuestas implementadas	13
3.1.1 Directorio de Clientes Potenciales	13
3.1.1.1 Antecedentes	13
3.1.1.2 Descripción de la propuesta	13
3.1.1.3 Impacto de la propuesta	14
3.2 Propuestas planteada	14
3.2.1 Creación de Sitio Web	14
3.1.3 Actualizar LinkedIn	19
<i>Capitulo IV</i>	<i>23</i>
4.1 Conclusiones	23
4.1.1 Resultados Obtenidos	23
4.1.2 Comprobación de Objetivos	18
4.1.3 Conclusión General	18
4.1.4 Aportación al campo o disciplina	18
4.2.1 Recomendaciones para ANECSA.	23
4.2.2 Recomendaciones para UNITEC.	24
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes de la carrera.	24
<i>Referencias</i>	<i>V</i>
<i>Bibliografía</i>	<i>VI</i>
<i>Glosario</i>	<i>VII</i>
<i>Anexos</i>	<i>VIII</i>
<i>Apéndice</i>	<i>IX</i>

Índice de Figuras

FIGURA 1. ORGANIGRAMA DE ANECSA	3
FIGURA 2. PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB	15
FIGURA 3. SECCIÓN "SOBRE NOSOTROS" EN SITIO WEB	16
ILUSTRACIÓN 4. SECCIÓN "MISIÓN, VISIÓN Y VALOR" EN SITIO WEB	16
FIGURA 5. SECCIÓN "SERVICIOS DISPONIBLES" EN SITIO WEB	17
ILUSTRACIÓN 6. SECCIÓN "COTIZACIONES" EN SITIO WEB	17
ILUSTRACIÓN 7. SECCIÓN "APLICAR A ANECSA" EN SITIO WEB	18
ILUSTRACIÓN 8. SECCIÓN "CONTÁCTANOS" EN SITIO WEB	18

Dedicatoria

A mis padres, Jessica y Henry, por su incansable apoyo y amor incondicional durante toda mi vida. Su sacrificio y dedicación son la razón por la que hoy puedo celebrar este logro. Gracias por ser mi pilar constante y por creer en mí siempre. Este informe es para ustedes, porque sin ustedes no habría sido posible.

Agradecimientos

Ante todo, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, quien ha guiado y bendecido cada paso de mi camino. Sin Su gracia y amor incondicional, no habría sido posible alcanzar este logro.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi hermana Emily, quien siempre ha sido una fuente constante de inspiración y apoyo. No puedo agradecerle lo suficiente por acompañarme en todo momento.

Quiero agradecer a mis amigos Andrea, Cinthya, Norman, Aldo, Mahchi, Facó, Manuel, Elena, y Daniel y por estar a mi lado en los momentos buenos y malos y por hacer que mi vida sea más alegre y significativa. Gracias por escuchar mis ideas y por motivarme a seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponían difíciles.

Durante mi camino académico, he sido afortunada de tener amigos que han compartido mi pasión por el conocimiento y la investigación, y me han brindado una perspectiva valiosa y un apoyo incondicional.

Gracias a todos los antes mencionados por ser mi refugio en momentos de estrés y por celebrar conmigo mis logros. No puedo imaginar mi vida sin ustedes y estoy eternamente agradecida por su amor y apoyo.

Este informe no habría sido posible sin su apoyo y motivación, y les estoy profundamente agradecida.

Por último, y no menos importante, quiero agradecer a Team ANECSA por abrirme las puertas para realizar la práctica profesional. Gracias a mis compañeros de trabajo por tener la paciencia y gentileza de compartir sus conocimientos conmigo y dar la milla extra.

Resumen Ejecutivo

El presente informe fue realizado previo a la investidura del título de Licenciatura en Relaciones Internacionales, en el cual se realiza una descripción detallada de las actividades realizadas en la Agencia Naviera Eurocaribe S. de A. (ANECSA) empresa donde se realizó la práctica profesional.

El informe sobre la práctica profesional en ANECSA presenta una visión detallada de las actividades realizadas por la estudiante durante su experiencia en la empresa. Durante el período de práctica, la estudiante tuvo la oportunidad de trabajar en el departamento de Exportación, Importación, Ventas y Cobros, donde se tuvo la oportunidad de rotar por cada departamento. Esto con el fin de familiarizarse con todos los diferentes aspectos de la naviera. Se adquirieron los conocimientos necesarios para realizar cada una de las actividades que corresponden a los distintos departamentos y su áreas.

Durante la práctica, se tuvo la oportunidad de conocer de cerca los procesos y procedimientos relacionados con la importación y exportación, incluyendo el manejo de documentos y permisos necesarios, la negociación con proveedores y clientes internacionales, la gestión de envíos, y la coordinación y planificación de operaciones. Además, se aprendió sobre los acuerdos comerciales internacionales y sus implicaciones en las operaciones de importación y exportación, así como sobre el uso de herramientas y sistemas informáticos para el seguimiento y control de envíos.

También, se tuvo la oportunidad de aprender sobre la importancia del cumplimiento de las normativas y regulaciones del sector marítimo. La empresa tiene un fuerte compromiso con la seguridad de sus operaciones y el cumplimiento de las normas internacionales, lo que fue una valiosa experiencia para ver la importancia de las regulaciones en situaciones de vida real.

Adicionalmente, se trabajó estrechamente con el equipo de ventas, apoyando en la gestión de cuentas y en la preparación de propuestas comerciales, lo que permitió conocer de primera mano la dinámica de la industria y las tendencias actuales. Con esto, contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos del departamento de ventas.

De igual manera, se participó en el departamento de cobros cuyo objetivo principal garantizar es que las facturas emitidas a los clientes sean pagadas en su totalidad y en el plazo acordado. Se participó en el seguimiento de los pagos de los clientes, la identificación y resolución de problemas en los pagos, la preparación de informes de seguimiento y la comunicación con los clientes para asegurarse de que los pagos fueran realizados a tiempo.

En conclusión, la práctica profesional en ANECSA permitió adquirir una experiencia valiosa en el sector marítimo y desarrollar habilidades en diversas áreas, tales como la importación y exportación, ventas, cobros y gestión de documentos y permisos. Además, se aprendió sobre la importancia del cumplimiento de las regulaciones internacionales y la seguridad en las operaciones marítimas. También, se tuvo la oportunidad de trabajar con un equipo comprometido y dedicado, lo que contribuyó al logro de los objetivos del departamento y a su propio crecimiento profesional. En general, la práctica en ANECSA fue una experiencia enriquecedora que complementó la formación académica y permitió aplicar los conocimientos teóricos en un entorno laboral real.

Introducción

En este informe se describe la experiencia adquirida durante el desarrollo de la práctica profesional del 16 de enero al 30 de marzo en el departamento de importación, exportación, ventas y cobros de la naviera Agencia Naviera Eurocaribe S. de A. (ANECSA). La práctica tuvo lugar en un período aproximadamente de 10 semanas, y consistió en la participación en actividades relacionadas con la logística internacional, desde la recepción de pedidos hasta la entrega de mercancías a los clientes.

La práctica profesional en un departamento de importación y exportación de una agencia naviera permite adquirir experiencia práctica en el ámbito de la logística internacional y conocer de cerca los procesos y procedimientos relacionados con la importación y exportación de mercancías. En este sentido, la práctica es una oportunidad única para desarrollar habilidades y conocimientos esenciales para el desempeño en este sector, así como para consolidar el interés por la carrera elegida.

A lo largo de la práctica, se pudo verificar la importancia de la logística internacional en el desarrollo de los mercados, economías y gobiernos, así como su complejidad y dinamismo. Se comprendió que la importación y exportación de mercancías requieren de una planificación cuidadosa y de un conocimiento profundo de los procesos y regulaciones internacionales y nacionales, para garantizar una gestión eficiente y una entrega a tiempo a los clientes.

A continuación, se desglosará el contenido de este informe, el cual está dividido en cuatro capítulos. En el primer capítulo se encontrarán información y detalles específicos acerca de ANECSA. En el segundo capítulo se detallan las principales actividades ejecutadas en el área de trabajo y su relación para con la continuidad de todo el proceso de exportación, importación, cuentas por cobros y ventas. En el tercer capítulo se explican las propuestas de mejora identificadas y su impacto para la empresa. El informe culmina con el cuarto capítulo, donde se encuentran las conclusiones acerca del paso por la empresa y las recomendaciones para ANAVE, UNITEC y las futuras generaciones de la universidad.

Capítulo I

1.1 Objetivos de la Practica Profesional

1.1.1 Objetivo General.

Adquirir experiencia práctica en el ámbito de la logística internacional y mejorar habilidades en la gestión de procesos de importación y exportación

1.1.2 Objetivos Específicos.

1. Conocer a detalle los diferentes departamentos que conforman la naviera y sus funciones.
2. Aprender el uso de AgenTeam y el portal de la OPC para el seguimiento y control de envíos.
3. Participar en la creación y mejora de herramientas de la navira para mejorar sus procedimientos.

1.2 Datos Generales de la Empresa

1.2.1 Reseña histórica.

Más de 21 años de experiencia en puertos hondureños proporcionando servicios, entre los que están: ONE STOP para naves y tripulación (incluyendo controles estatales de aduana y formalidades de control), entrega de repuestos, requerimientos de embarque e inspecciones bajo agua con certificaciones de clase. Los servicios de Principio-a-Fin no terminan en el puerto, tenemos una impresionante infraestructura logística y organización en tierra.

Somos una empresa experta en operaciones y logística, con un equipo calificado y con un conocimiento extensivo en tecnología. Avanzando a pasos agigantados, manteniendo balance en el área administrativa, operaciones y servicio al cliente.

(Agencia Naviera Eurocaribe S. De A. [ANECSA], s. f.)

Por más de 20 años, ANECSA ha sido la representación de ZIM en Honduras. Ha estado en participación de 7 ZIM LINES¹ y cuenta con el arribo de 6 embarques.

1.2.2 Misión.

“Dirigir, operar e innovar servicios integrales logísticos en la industria, incluyendo agenciamiento naviero, comercial y portuario, logística transporte, estiba, servicios de terminal, a nivel nacional para clientes locales y globales, satisfaciendo las necesidades del mercado a través de alianzas estratégicas.” (ANAVE, 2019)

1.2.3 Visión.

“Ser referentes en el mercado de servicios integrales logísticos con el fin de alcanzar el bienestar de nuestros clientes, proveedores y empleados.” (ANAVE, 2019)

1.2.4 Valores.

“Calidad y excelencia en nuestros productos.

Honestidad y ética en nuestras acciones.

Solidez y confiabilidad en nuestros servicios.

Innovación en el mercado.” (ANAVE, 2019)

¹ Véase el glosario

1.2.5 Organigrama.

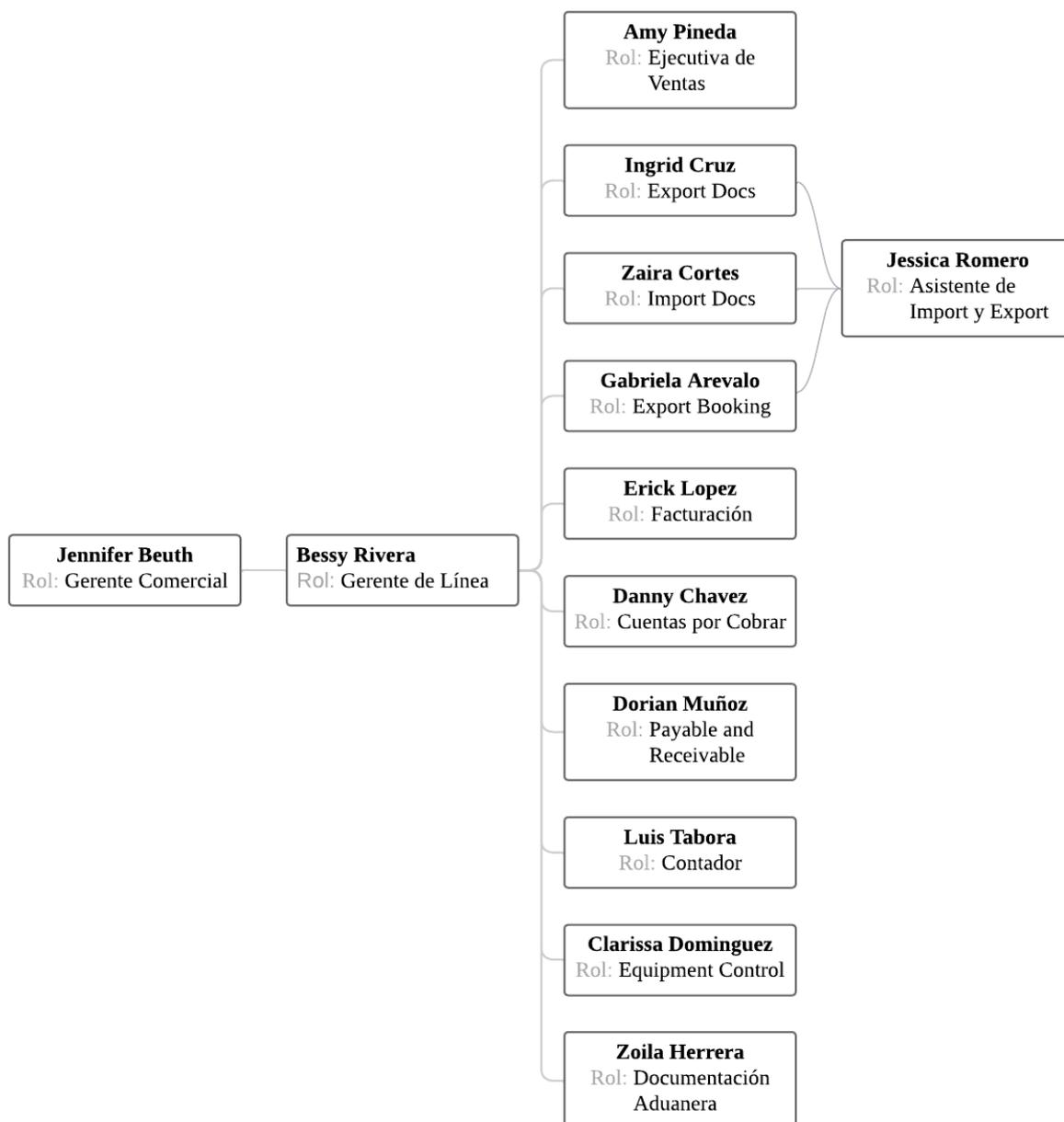


Figura 1. Organigrama de ANECSA

Capítulo II

En este capítulo se detallan las actividades realizadas en ANECSA. Se dividirá en dos secciones:

- Departamento de importación
- Departamento de exportación
- Departamento de cuentas por cobrar
- Departameno de ventas

Para la ejecución de estas actividades se utiliza Agenteam que es el sistema asignado por ZIM. El sistema funciona por medio de una base de datos que se accede por medio de la información del embarque, el puerto destino, o el número de *booking*. Una vez accedido se puede entrar a diferentes “ventanas” dependiendo de la información necesaria y la acción a realizar. Adicionalmente a esto, se usa el portal de la OPC para ingresar datos y hacer consultas.

Es importante mencionar que ANECSA es un agente naviero para ZIM. ZIM es la décima naviera más grande del mundo. Para lograr mantener un control con toda la demanda. ZIM utiliza agentes navieros en varios países alrededor del mundo. En este caso, ANECSA tiene la exclusividad de trabajar con ZIM en Honduras. Con esto, ANECSA es la única naviera que puede gestionar las importaciones y exportaciones por medio de ZIM en Honduras.

2.1 Departamento de Importación.

El departamento de importación tiene un rol de gran importancia en la naviera. Debido a la importancia del manejo de tiempo, las actividades del departamento y su proceso de trabajo puede cambiar dependiendo de el tiempo estimado de arribo, por sus siglas en inglés, (ETA) cambie. Es por esto que se debe de tener un manejo de tiempo adecuado y conocer los tiempos estipulados por la aduana y Organización Portuaria Centroamericana (OPC) para la presentación de documentos. De igual manera, se debe de estar en constante comunicación con los consignatarios para preparar el recibimiento eficaz de los contenedores.

Es importante notar, debido a la condición de ANECSA como una sucursal de ZIM. Las herramientas utilizadas son establecidas por ZIM en el Manual de Importación. Esto asegura unanimidad en la información por todas las sucursales de ZIM alrededor del mundo.

2.1.1 Bloquear y Desbloquear B/Ls.

Bloquear los Bill of Ladings², evidencia de contrato de transporte marítimo, (B/Ls) para evitar que se hagan cambios antes de su arribo. De ser necesario, desbloquearlos, sí origen pide hacer un cambio en el B/L. Esto se hace 96 horas antes del arribo del embarque para evitar cambios accidentales o no autorizados en el B/L y que esto no afecte los documentos que se presentan ante aduana. Si la información no coincide, esto causa retrasos y multas a la naviera y al cliente.

2.1.2 Descargar Documentos.

Descargar documentos necesarios para presentar ante aduana y tenerlos listos 96 - 72 horas antes de arribo. Los documentos a presentar son:

- Manifiesto con flete
- Manifiesto sin flete
- Lista de embarque
- Listado en excel de manifiestos

Todos los documentos deben ser verificados con la información en sistema, sometido por origen, para evitar discrepancias. Adicionalmente, en el listado de manifiestos se debe verificar si hay carga peligrosa.

2.1.3 Descargar e imprimir B/Ls.

Descargar B/Ls y verificar que la información esté correcta y completa. Esto solamente si origen indica que la impresión es en destino. Se debe descargar un B/L por cada *booking*. Normalmente, hay un aproximado de 25 *bookings*³ por embarque. Después, se debe verificar la información del B/L. En cada B/L hay un listado de todos los contenedores por cada *booking*. Es decir, en un *booking* pueden haber múltiples contenedores, normalmente son entre 1 a 10 contenedores por *booking*.

2.1.4 Verificar información de clientes nuevos.

En caso de no tener información previa del cliente, contactar por medio de llamada o correo electrónico al cliente. Pedir información pertinente a comunicación directa con el

² Véase en el glosario

³ Véase en el glosario

departamento indicado de la empresa. Obtener información necesaria para creación de perfil en *System Analysis Program (SAP)* para su facturación. Información necesaria sería:

- Nombre de la empresa (como aparece en el Servicio de Administración de Rentas [SAR])
- Número de Registro Tributario Nacional (RTN)
- Correo Electrónicos
- Número de teléfonos
- Etc.

2.1.5 Envío de documentos.

Enviar documentos pertinentes al departamento de facturación, cuentas por cobrar y al agente aduanero para comenzar trámites previo al arribo. Estos documentos deben ser enviados en tiempo y forma para agilizar el proceso y asegurar que todo esté listo para el arribo. Los documentos necesarios son:

- Manifiesto con flete
- Manifiesto sin flete
- Lista de embarque
- Listado en excel de manifiestos
- B/L

2.1.6 Avisos de llegada.

Crear y mandar avisos de llegada para los diferentes clientes con recordatorio a los documentos y pasos a seguir previo al arribo. Estos avisos de llegada sirven de recordatorio y brinda la información de los cargamentos que se van a recibir. Muchas veces los clientes tienen cargas diferentes en diferentes embarques, por lo cual pueden haber confusiones. Es importante hacer nota a los clientes de tener los permisos necesarios de ser necesario, dependiendo si llevan carga peligrosa.

2.1.7 Entrega y Recolección de B/Ls.

Entregar los B/Ls con orden de impresión en destino y recolectar los B/Ls que fueron impresos en origen. Por protocolo interno, se deben entregar dos B/Ls originales al cliente y un B/L se queda en los archivos de la naviera. Es decir habrán tres B/Ls originales en existencia por cada bookings. Los B/Ls que fueron entregados en destino deben ser los

originales y se debe verificar un código especial en el papel. El B/L recolectado debe ser guardado y preparado para archivarlo al cierre del mes.

2.2 Departamento de Exportación.

El departamento de exportación tiene un rol de gran importancia. A diferencia del departamento de importación, este departamento cuenta con más tiempo para realizar el proceso necesario. El departamento debe tener cuidado con los detalles de la información, pues un dato erróneo evitaría que los contenedores salgan del país. Adicionalmente, deben de estar en comunicación con el cliente para obtener la información necesaria y coordinar la transportación de los contenedores al predio para estar listos previo al arribo del embarque para el zarpe del mismo.

2.2.1 Orden de Trabajo.

Crear orden de trabajo para coordinar posicionamiento de contenedores en el predio previo al zarpe. La información de fecha y hora la da el cliente, comprometiéndose a tener el o los contenedores en el predio en el tiempo estipulado. Este también cuenta con las descripciones del contenedor como ser:

- Número de contenedor
- Sellos de seguridad
- Peso

2.2.2 Creación de Preaviso.

Presentar ante la Organización Portuaria Centroamericana (OPC) previo al zarpe del barco, los preavisos creados con la información de los contenedores que incluye:

- Tamaño
- Sello
- Peso
- Contenido
- Número de contenedor
- Puerto de Descarga

- Lugar de Destino⁴
- Fecha de Ingreso
- Número de visita de embarque

2.2.3 Reportes de Preavisos

Cargar datos al portal de la OPC y asegurar que todo concuerde a los lineamientos de la OPC. Descargar el reporte de preaviso de cada embarque de la plataforma de OPC y verificar que la información en OPC concuerde con la información en el sistema.

2.2.4 Actualizar registración.

De manera interna, utilizar las herramientas correspondientes para completar la registración del *booking*. Esto incluye, agregar los números de contenedores correspondientes que han sido asignados para cada *booking* y agregar los sellos de cada contenedor.

2.2.5 Crear *Load List*.

Crear la *load list* con la información de clientes, *booking* y cantidad de contenedores que se tendrán que subir al embarque. Esta lista es de gran importancia para asegurar que los contenedores correctos estén en el embarque antes de zarpar.

2.2.6 Registro de Vencimientos.

Llevar un registro de números de contenedores que vencerán próximamente. Mensualmente se manda una lista de números de contenedores que estarán disponibles. *Booking* y Asignación, dentro del departamento de exportación, deben de estar pendiente de usar esos números antes de vencer. Estos vencen ante OPC, pues deben ser registrados ante ellos antes del uso.

2.2.7 Verificar ingresos a OPC.

Una vez los preavisos son cargados y el reporte descargado del portal de OPC, se debe verificar si ha sido ingresado. Esto se debe hacer verificando cada contenedor de manera individual.

⁴ El puerto de descarga y el lugar de destino son diferentes pues el puerto de descarga es solo un punto antes de su destino final. Ejemplo: el buque primero va a el puerto de Kingston, Jamaica antes de zarpar en camino hacia Mundra, India.

2.2.8 Generar Tarifas.

Las tarifas son parte esencial para la exportación. Estas tarifas son negociadas antes de la firma del contrato. El contrato establece un precio fijo por un tiempo determinado, normalmente de un mes. La tarifa da un precio estipulado para un puerto destino fijo, un *commodity* fijo, y un tamaño de contenedor fijo. Si alguno de estos cambiara, se deberá hacer un nuevo contrato y nueva tarifa. Para generar la tarifa de un nuevo *booking* se debe verificar el número de contrato y la fecha de expiración del contrato. Una vez el *booking* se enlaza con el contrato correcto se deberá verificar el tipo de *commodity*, puerto y el tamaño de contenedor. Una vez se verifica toda la información, AgenTeam genera automáticamente la tarifa y solo se debe verificar que los cargos sean correctos. Por último, se debe hacer el cálculo por el total de los contenedores. Es decir, el sistema multiplica la cantidad de contenedores por la tarifa establecida. Este sería el total por exportación. Esta cantidad no incluye impuestos o cargos locales de destino.

2.2.9 Crear *Booking*.

Para crear el *booking*, el sistema da una plantilla. Con esta plantilla solo es necesario ingresar la información correcta. La información necesaria es:

- Nombre de Consignatario
- Información de persona de contacto del consignatario
- Dirección de consignatario
- Nombre de *Shipper*
- Información de persona de contacto del *shipper*
- Dirección del *Shipper*
- *Commodity*
- Tamaño de contenedor
- Cantidad de contenedores
- Número de *booking*
- Ingresar puerto de origen
- Ingresar puerto de destino
- Ingresar información del buque deseado
- Verificar ruta correcta

2.2.10 Confirmar *Booking*.

Se recibe un correo con la información solicitada por el cliente, como ser cantidad de contenedores, fecha de zarpe necesaria, *commodities*, indicaciones especiales. Una vez se tiene el correo, se debe ir al sistema con el número de *booking* y verificar que todo esté correcto. En caso de alguna discrepancia, se hacen los cambios necesarios. Debemos verificar que la ruta, embarque y fecha sean los correctos. Una vez que se confirma el *booking*, se debe verificar la vista previa del *booking*. Cuando todo esté correcto, se manda la confirmación de *booking* al cliente. También se le adjunta el *cutoff* de carga seca, *cutoff* de carga peligros, *cutoff* de documentos, *cutoff* de *reefer*, y dirección de predio.

2.3 Cuentas por Cobrar.

El departamento de cuentas por cobrar en una naviera es responsable de gestionar las cuentas de clientes que deben dinero a la empresa por concepto de fletes, cargos portuarios y otros servicios relacionados con el transporte marítimo de carga. Las principales funciones de este departamento incluyen la facturación, la gestión de cobros, la resolución de disputas y la elaboración de informes financieros. Todas estas actividades están reguladas por el Manual de Cuentas por Cobrar y Facturación.

2.3.1 Devolución de Garantías.

A los clientes se les hace un cobro de una garantía por el uso de cada contenedor. Una vez el contenedor es recibido nuevamente, el cliente puede pedir el reembolso de la garantía. Se manda un correo al predio, con indicaciones de verificar el estado del contenedor. Si el predio indica que el contenedor está bien, con evidencias fotográficas, se procede con la devolución de garantía. Con este proceso, se debe llenar un formulario por parte del cliente. El formulario requiere información como:

- Nombre de empresa
- Medio por el cual será la devolución (cheque o transferencia)
- Número de cuenta
- Tipo de cuenta (dólares o lempiras)
- Nombre de la cuenta

Una vez se tiene toda esta información, se procede a la devolución de la garantía de la manera indicada en el formulario. Después, se debe mandar comprobante al cliente de la transferencia o indicar hora en la cual puede redimir el cheque.

2.3.2 Calcular Demoras.

A todos los clientes se les dan días libres. Estos días libres sirven para la movilización, vaciado y devolución de los contenedores. La cantidad de días libres depende de los contratos de cada cliente. Como mínimo, todos los clientes tienen 7 días libres, pero algunos pueden llegar a tener hasta 14 días. Si el cliente se pasa de los días libres establecidos, se hace un cargo por día, El cliente puede indicar con antelación cuando estaría entregando el contenedor para hacer el calculo o pedirlo despues de la entrega del contendor.

2.4 Departamento de Ventas.

El departamento de ventas de una naviera se encarga de promocionar, vender y comercializar los servicios de transporte marítimo de la empresa a los clientes y prospectos. Entre las funciones principales del departamento de ventas de una naviera se encuentran:

- Identificar oportunidades de negocio
- Atender a los clientes
- Establecer y mantener relaciones comerciales
- Gestionar el proceso de venta

En resumen, el departamento de ventas de una naviera es clave para el éxito de la empresa, ya que es responsable de garantizar un flujo constante de negocio y de mantener relaciones comerciales a largo plazo con los clientes.

2.4.1 Investigación de nuevos clientes.

Para mantener el crecimiento de la naviera, es necesario continuar creciendo con clientes existentes y buscar nuevos clientes. Para obtener nuevos clientes, muchas veces se debe buscar la información de ellos. La información necesaria se puede encontrar en el Directorio de Exportadores de parte de la Secretaría de Desarrollo o en el Sourcing Directory de parte de la Asociación Hondureña de Maquileros.

2.4.2 Llamar nuevos clientes.

Es importante ver si la información obtenida es correcta. Esto solamente se puede hacer hablando directamente con el cliente. Dependiendo de la información obtenida, se llama o se manda correo electronico al cliente. Primero, se debe presentar uno como parte de ANECSA

y verificar la información de la persona encargada de exportación. Una vez se verifica que se esta hablando con la persona correcta, se pregunta información como ser:

- Puertos a los que se exporta
- Commodities que se mandan
- Cantidad de contenedores que se mandan al mes
- Tamaño de los contenedores
- Contratos existentes con otras navieras
- Etc.

Una vez se tiene esta información se puede dar las tarifas que se tienen disponibles. Sí el cliente muestra interes se puede negociar el contrato. Adicionalmente, se puede ver si es necesario pedir asistencia de las demás líneas de ZIM en otras locaciones para brindar un mejor servicio.

Capítulo III

3.1 Propuestas implementadas

3.1.1 Directorio de Clientes Potenciales

El objetivo de crear un directorio de clientes potenciales es tener una base de datos sólida y actualizada que se pueda utilizar para realizar campañas de marketing dirigidas y efectivas, lo que puede aumentar las posibilidades de convertir a los prospectos en clientes reales. Para construir un directorio de calidad, es importante investigar y seleccionar cuidadosamente a los clientes potenciales, y mantener la información actualizada y organizada en una plataforma adecuada para su fácil acceso y gestión.

3.1.1.1 Antecedentes

Anteriormente, la naviera no llevaba una base de datos propia, dependía del Directorio de Exportadores de la Secretaría Nacional de Desarrollo y el Consejo Nacional de Inversores. Adicionalmente, usaba el Directorio de la Asociación Nacional de Maquiladores. Esta información, muchas veces no está actualizada y es por eso que no se logra hacer las conexiones necesarias.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta

Crear un directorio de clientes potenciales implica recopilar y organizar información sobre posibles clientes que puedan estar interesados en las rutas que ofrece la empresa. Esta información puede incluir:

- Nombre de la persona encargada de importación
- Nombre de la persona encargada de exportación
- Direcciones de correo electrónico de la persona encargada
- Números de teléfono de la persona encargada
- Número de teléfono de la empresa
- Correo electrónico de la empresa
- *Commodity* que importan/exportan
- Navieras que usan actualmente
- Puertos de Destino
- Cantidad de Contenedores que exportan por mes

- Forma de contacto (si se les escribió un correo electrónico o se les llamó)
- Última vez de contacto

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

Debido a la categorización de la información y la socialización del directorio, se logró crear una homogenización de la información entre el departamento de ventas. Al tener una lista sólida y actualizada de clientes potenciales puede mejorar su capacidad para identificar nuevas oportunidades de negocio y para hacer crecer su base de clientes existente.

Al contar con un directorio de clientes potenciales, la naviera puede realizar campañas de marketing dirigidas y efectivas, lo que aumentaría la probabilidad de convertir a los prospectos en clientes reales. Al mismo tiempo, la naviera podría optimizar su estrategia de ventas y ofrecer un mejor servicio a sus clientes actuales, lo que podría ayudar a retenerlos y aumentar su lealtad.

Además, un directorio de clientes potenciales permitiría a la naviera tener una mejor comprensión del mercado y de las necesidades de los clientes potenciales, lo que podría ayudar a ajustar su oferta de productos y servicios de acuerdo con las demandas del mercado. En resumen, la creación de un directorio de clientes potenciales podría ayudar a la naviera a mejorar su rendimiento financiero, aumentar su base de clientes y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

3.2 Propuestas planteada

3.2.1 Creación de Sitio Web

3.2.1.1 Antecedentes.

Al momento de la realización de este informe, la empresa no cuenta con un sitio web. Esto causa que los potenciales clientes no puedan acceder a información sobre la empresa. El sitio web ayuda a crear impacto y concientización en el mercado. La industria naviera es un sector en constante evolución y con una creciente competencia. Cada vez son más las empresas que buscan destacar en el mercado y mejorar su presencia en línea para atraer a nuevos clientes y colaboradores. En este sentido, la creación de un sitio web puede ser una herramienta importante para las navieras que buscan mejorar su presencia en línea.

3.2.1.2 Descripción de la propuesta.

La propuesta consiste en la creación de un sitio web para ANECSA, con el objetivo de mejorar su presencia en línea, aumentar su visibilidad y atraer a nuevos clientes y colaboradores. El sitio web tendría varias secciones, incluyendo una descripción detallada de los servicios que se ofrece, los destinos que cubre, un blog con noticias y novedades del sector, un formulario de contacto y una sección de preguntas frecuentes para responder a las dudas más comunes de los usuarios.

El sitio web sería desarrollado por el equipo de sistemas y marketing de la naviera. Para esta propuesta se ha creado un prototipo de un sitio web. Este es solo para ejemplo de como podría ser y que puede incluir. A continuación se presentarán imágenes tomadas de la propuesta del sitio web.

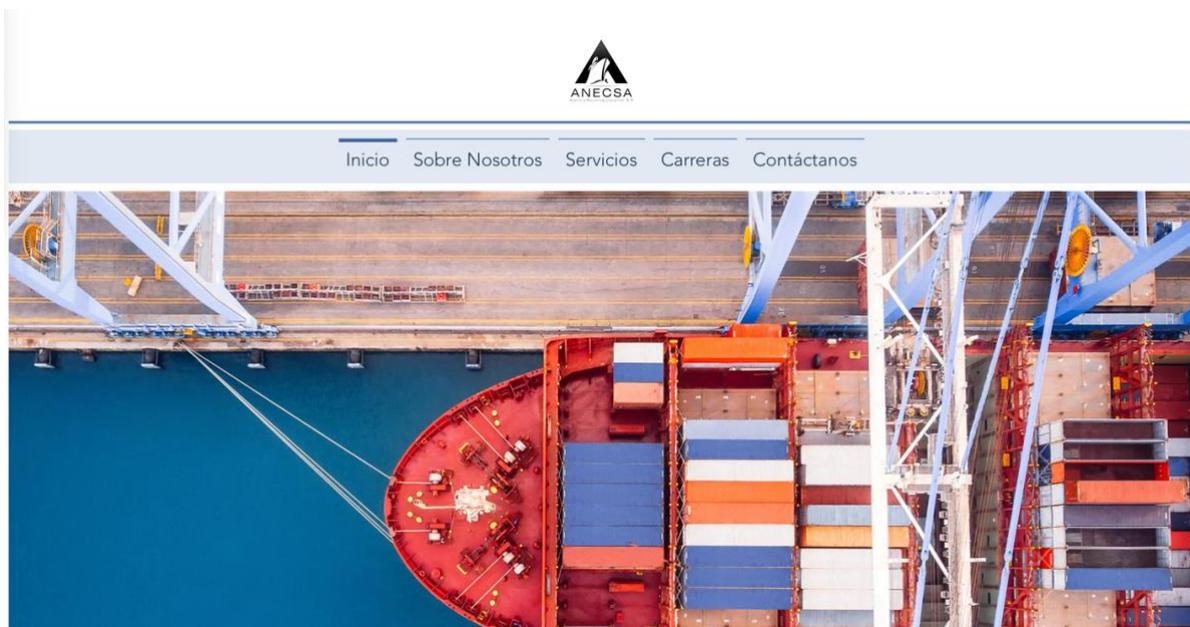


Figura 2. Página de Inicio del Sitio Web



Figura 3. Sección "Sobre Nosotros" en Sitio Web



Ilustración 4. Sección "Misión, Visión y Valor" en Sitio Web



Figura 5. Sección "Servicios Disponibles" en Sitio Web

The image shows a quote request form titled "Cotizaciones". The form includes the following elements:

- Nombre**: A text input field.
- Empresa**: A text input field.
- Email**: A text input field.
- Mensaje**: A large text area for entering the request details.
- Send**: A button to submit the form.

Figura 6. Sección "Cotizaciones" en Sitio Web

Figura 7. Sección "Aplicar a ANECSA" en Sitio Web

Figura 8. Sección "Contáctanos" en Sitio Web

3.1.1.3 Impacto de la propuesta.

La creación de un sitio web puede tener un impacto significativo en la naviera, ya que mejoraría su presencia en línea y aumentaría su visibilidad. Esto podría atraer a nuevos clientes y colaboradores, aumentando la base de clientes de la empresa y mejorando su posición en el mercado. Además, el sitio web sería una herramienta importante para comunicar las fortalezas de la empresa y destacar sus diferencias frente a la competencia. Con esta propuesta, se espera crear una presencia digital para la empresa. De esta manera los

clientes podrán acceder a la información de la empresa de una manera más eficiente. Adicionalmente, ayudará a crear un medio directo de comunicación entre la empresa, sus clientes y posibles futuros empleados.

3.1.2 Actualizar LinkedIn

Mantener un perfil actualizado y completo en LinkedIn puede ayudar a la naviera a conectarse con otros profesionales del sector, atraer talentos y a mejorar su imagen corporativa. Actualizar el perfil de LinkedIn de una naviera es una tarea importante que puede ayudar a la empresa a mejorar su presencia en línea, aumentar su visibilidad en la plataforma y establecer conexiones importantes con otros profesionales y empresas del sector. Al mantener actualizado y completo el perfil de la empresa, se puede mostrar su experiencia y liderazgo en la industria, así como atraer talentos y oportunidades de negocio.

3.1.2.1 Antecedentes.

En el tiempo de la creación de este informe, ANECSA cuenta con un LinkedIn sin información y posts. Se puede perder oportunidades importantes para conectarse con otros profesionales del sector, atraer talentos y mejorar su imagen corporativa en línea. LinkedIn es una plataforma ampliamente utilizada por empresas y profesionales de todo el mundo, y es especialmente popular en la industria naviera, por lo que tener una presencia activa y actualizada en la plataforma puede ser fundamental para el éxito de una naviera.

Además, si una naviera no tiene información en LinkedIn, es posible que sea percibida como menos activa o menos relevante en comparación con otras empresas del sector que sí tienen un perfil en la plataforma. Esto puede hacer que la empresa pierda oportunidades de negocio y de colaboración con otras empresas y profesionales del sector.

En resumen, no tener información en LinkedIn puede limitar la capacidad de una naviera para conectarse y establecer relaciones valiosas en línea. Es importante mantener actualizado y completo el perfil de la empresa en la plataforma para maximizar las oportunidades de negocio y mejorar su presencia en línea en la industria naviera.

3.1.2.2 Descripción de la propuesta.

Actualizar el perfil de LinkedIn de una naviera implica agregar y mantener información actualizada sobre la empresa, su actividad y su equipo en la plataforma. Esto puede incluir:

describir los servicios que ofrece la naviera, compartir noticias relevantes sobre la industria naviera y la empresa, publicar vacantes de empleo, destacar los logros recientes y los proyectos en los que está trabajando la naviera, y mantener actualizada la información sobre los empleados de la empresa, incluyendo sus roles y responsabilidades. A continuación se presentarán los ejemplos de posts que se entregaron.



Figura 9. Post de Misión, Visión y Valores



Figura 10. Post de Contratación de Personal



Figura 11. Post de Horario de Vacaciones



Figura 12. Post sobre Nuevas Rutas

3.1.2.3 Impacto de la propuesta.

Actualizar y mantener actualizado el perfil de LinkedIn de una naviera puede tener un impacto significativo en la capacidad de la empresa para conectarse con otros profesionales del sector, atraer talentos y mejorar su imagen corporativa en línea. Al mantener un perfil

actualizado y completo en LinkedIn, se puede mostrar la experiencia y liderazgo de la empresa en la industria, así como atraer talentos y oportunidades de negocio.

Además, al publicar contenido relevante y de calidad en LinkedIn, la naviera puede establecer su presencia en línea y aumentar su visibilidad en la plataforma, lo que puede llevar a más conexiones y oportunidades de colaboración en la industria. En general, la propuesta de actualizar y mantener actualizado el perfil de LinkedIn de una naviera puede ayudar a la empresa a maximizar su potencial en línea y a establecer conexiones importantes con otros profesionales y empresas del sector.

Capítulo IV

4.1 Conclusiones

4.1.1 Resultados Obtenidos

Durante el tiempo en ANECSA, se tuvo la oportunidad de aprender y aplicar los conocimientos en un entorno laboral, y se adquirió habilidades y competencias que serán útiles en su futuro profesional.

Uno de los aspectos más destacados de la práctica fue la posibilidad de trabajar en proyectos desafiantes con los diferentes departamentos y significativos para la empresa, lo que permitió aplicar los habilidades y conocimientos en situaciones reales y prácticas. Además, se interactuó y aprendió de profesionales experimentados y altamente capacitados en la industria naviera, lo que amplió la perspectiva y conocimiento sobre el sector.

De igual manera, las herramientas que se usaron a lo largo de la práctica, AgenTeam y el portal de OPC fueron de gran uso. Se logró ver de manera detallada los procesos de importación y exportación en estas herramientas. También, se tuvo la oportunidad de contribuir a la creación del Directorio de Clientes Potenciales de la empresa, lo que impactó positivamente en su capacidad para homogenizar la información del departamento de ventas.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para ANECSA.

La Responsabilidad Social Empresarial es una práctica clave en el mundo empresarial moderno y podría ser una gran oportunidad para la naviera. Se sugiere que la empresa establezca políticas y prácticas de RSE más sólidas, como la reducción de emisiones de carbono, la implementación de prácticas sostenibles en la cadena de suministro y el apoyo a causas sociales y ambientales.

Adicionalmente, en el mundo empresarial actual, tener una presencia en línea sólida y una estrategia de redes sociales efectiva es esencial para mantenerse relevante y atraer nuevos clientes. Se sugiere que la naviera invierta en la creación de un sitio web profesional y atractivo que incluya información detallada sobre los servicios y soluciones que ofrece, y en la implementación de una estrategia de redes sociales efectiva que permita interactuar con los clientes y difundir información relevante sobre la empresa y la industria naviera. También, se recomienda aprovechar herramientas de marketing en línea como el email marketing y la

publicidad en motores de búsqueda para llegar a una audiencia más amplia y potencialmente interesada en los servicios de la naviera.

4.2.2 Recomendaciones para UNITEC.

La supervisión adecuada es clave para que los estudiantes puedan aprender y desarrollarse profesionalmente. Por lo tanto, es recomendable que se establezca un sistema de supervisión efectivo que permita a los estudiantes recibir retroalimentación constante sobre su desempeño.

Es recomendable que se brinden requisitos claros a los estudiantes sobre el tipo de empresas en las que pueden realizar su práctica profesional. Estos requisitos deben estar en línea con los objetivos de aprendizaje del programa de prácticas y deben permitir a los estudiantes adquirir experiencia en su área de interés. Esto también ayudará a garantizar que los estudiantes estén expuestos a entornos laborales saludables y seguros, así como a empresas que cumplan con las regulaciones y normas aplicables.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes de la carrera.

Antes de comenzar la práctica, asegúrense de tener una idea clara de lo que se espera de ustedes. Lean la descripción del trabajo y las expectativas de su supervisor y haga preguntas si algo no está claro. Además, familiarícese con la empresa y la industria en general para tener una mejor comprensión del entorno del trabajo.

Lleguen al trabajo con una actitud positiva y una mentalidad de aprendizaje. Las prácticas son una oportunidad para adquirir nuevas habilidades y conocimientos, así que estén dispuestos a aprender y hacer preguntas. Sean respetuoso y profesional en todo momento.

La comunicación es clave en cualquier entorno laboral. Asegúrense de mantener a su supervisor informado de su progreso y de cualquier problema o preocupación que pueda surgir. No tengan miedo de hacer preguntas si necesitan aclaraciones sobre un proyecto o tarea.

Referencias

ZIM. (2023). P09 - Import Full User Manual: January 2023.

Agencia Naviera Eurocaribe S.A (ANECSA). (2022). Manual de Cuentas por Cobrar y Facturación.

Bibliografía

- Agencia Naviera Eurocaribe S. De A. [ANECSA]. (s. f.). *About Us - ANECSA*. Linked In. <https://www.linkedin.com/company/agencia-naviera-eurocaribe-anecsa/about/>
- Agencia Naviera Europea S. A. (s.f.). <https://www.anave.hn/>
- I.. (2011, July 7). Bill of lading: la guía definitiva | iContainers. iContainers. <https://www.icontainers.com/es/2011/07/07/bl-bill-of-lading/>
- Procedimiento USO 303 OL GESTION DE RESERVAS (BOOKING) DE EXPORTACIÓN*. (2003, November). Punto Cartagena.
- Vallecillo, J., & Vallecillo, J. (2022, March 16). Consignatario de buques. Kanvel Logística. <https://kanvel.com/consignatario-debuques/#Que-es-un-consignatario-de-buques>
- Asale, R.-. (n.d.). demora | Diccionario de la lengua española. «Diccionario De La Lengua Española» - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/demora>
- ADUANAS - Embarque. Definición. (n.d.). <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2610/8/innova.front/embarque-definicion.html>
- N., & N. (2020, October 27). Proceso de liberación de la mercancía: qué es y requisitos. Kanvel Logística. <https://kanvel.com/liberacion-de-mercancia/#Definicion-del-proceso-de-liberacion-de-la-mercancia>
- ¿Qué es Lista de carga? Definición y significado. (2018, April 20). Diccionario De Comercio Internacional. <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/lista-de-carga/>
- Asale, R.-. (n.d.-b). tarifa | Diccionario de la lengua española. «Diccionario De La Lengua Española» - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/tarifa>

¿Qué es Manifiesto de carga? Definición y significado. (2018, April 20). Diccionario De Comercio Internacional. <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/manifiesto-de-carga/>

Glosario

Bill of Lading: “El Bill of Lading es uno de los documentos más importantes en una transacción internacional. Seas el exportador o el importador, y se trate de un envío de transporte marítimo o aéreo, el Bill of Lading funciona como un contrato de transporte.” (I. , 2011)

Booking: “Es la asignación de reserva o espacio para uno o más contenedores a embarcar en una Motonave específica, el cual es otorgado por una línea naviera o su agente a solicitud del exportador o quien lo represente.” (Punto Cartagena, 2003)

Cutoff: “Es la hora límite para el envío de la lista de cargue al puerto por parte de línea marítima o el Focal Point según aplique.” (Punto Cartagena, 2003)

Consignatarios: “Los consignatarios son todas aquellas personas físicas o jurídicas que están autorizadas para realizar en su nombre, actos que afectan sus deberes y derechos con relación a terceras partes” (Vallecillo, 2022)

Demoras: “Tardanza en el cumplimiento de una obligación desde que es exigible.” (Asale,s.f.)

Embarque: “Se entiende la acción de cargar las mercaderías sobre los medios de transporte en que han de salir del recinto aduanero con destino al exterior o a otras Aduanas del país.” (ADUANAS,s.f.)

Liberación: “La liberación de mercancías se podría definir como la extracción de los productos importados o exportados que han sido retenidos en las aduanas por parte de las entidades autorizadas. Todo proceso de importación o exportación comercial queda sujeto a un control aleatorio a fin de comprobar que la transacción respete las normativas suscritas. Los inconvenientes que podrían provocar este cortocircuito en la cadena de transporte del producto se convierten en un área de obligado conocimiento para evitar sorpresas en las operaciones comerciales.” (N&N, 2020)

Load List: “Notificación que el consignatario realiza a la empresa estibadora de la mercancía lista para su carga o descarga de un buque determinado. Consiste en un listado numérico de los contenedores a cargar o descargar, con indicación de su contenido y del número de precinto, que el consignatario elabora a partir de la información del Armador. Este documento acostumbra a emitirse con anterioridad a la llegada del buque a puerto.” (¿Qué Es Lista De Carga? Definición Y Significado, 2018)

Manifiesto de carga: “Documento que consiste en una recopilación de toda la carga de un buque, ordenada por conocimiento de embarque B/L y clasificada por destino. Sirve para

identificar toda la mercancía perteneciente a cada consignatario. El documento lo emite el consignatario marítimo cuando se ha cargado la mercancía en el buque. No existe un modelo específico de este documento. Cada naviera dispone de su propio formulario identificativo que utilizan sus agentes consignatarios. Normalmente, se elabora un manifiesto para cada destino de la carga. Se usa tanto para consignatarios del buque en el puerto de carga como en el de descarga.” (¿Qué Es Manifiesto De Carga? Definición Y Significado, 2018)

Tarifa: “Tabla de precios, derechos o cuotas tributarias.” (Asale, s.f.)