

Informe Practica Empresarial
Apoyo Al Área de Operaciones y Documentación

Global Marine Transportation S.A.S

Estudiante:

Jorge Andrés Lagos Castañeda

Persona Encargada:

Sebastián Márquez

Asesor de práctica:

Yasmin Alexandra Vásquez Suarez

Universidad Católica Luis Amigó

Programa de Negocios Internacionales

Medellín

2022



Tabla de contenido

Contenido

Índice de Ilustraciones	4
Índice de Tablas.....	4
Glosario	5
Resumen Ejecutivo	7
Introducción	8
1. Antecedentes	9
2. Empresa Objeto de la Práctica	9
2.1 Objeto Social	10
2.2 Misión.....	10
2.3 Visión.....	10
2.4 Valores Corporativos.....	11
2.5 Objetivos Estratégicos.....	12
2.6 Rol Comercial	12
3. Agencia Objeto de la Práctica.....	13
3.1 Cargo Desempeñado	13
3.2 Perfil del Cargo	13
3.3 Objetivo del Cargo.....	14
3.4 Funciones a Realizar	14
3.5 Relación con otros Cargos.....	15
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo.....	15
3.7 Condiciones de Trabajo	15
3.8 Entrenamiento	16
3.9 Competencias.....	16
3.10 Responsabilidades.....	17
3.11 Deberes	17
3.12 Riesgos del Cargo	17
Plan de Mejoramiento	18
Recomendaciones	22
Conclusiones	22
4. Características de la Práctica.....	23

4.1 Justificación	23
4.2 Objetivo General:	25
4.3 Objetivos Específicos	25
5. Informe Ejecutivo.	26
Imagen 1. Captura de pantalla a la bandeja de entrada del correo de GMT RESERVAS.	26
Imagen 2. Bandeja de entrada de ambos correos al mismo tiempo, GMT reservas y correo corporativo	27
Imagen 3. Proceso de solicitud de Reservas de reservas en website de CMA-CGM	29
Imagen 4. Calendario y horarios disponibles para los bookings próximos a pedir	30
Imagen 5. Proceso de roll o edición para una reserva naviera.	31
Imagen 6. Proceso de roleo, Ejemplo de correo	32
Imagen 7. Manejo de las reservas, NOVO, 2022.....	33
Imagen 8. Solicitud de Rates vía Teams al área encargada.	34
Imagen 9. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 1	35
Imagen 10. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 2	36
Imagen 11. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 3	37
Imagen 12. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 4 Envío del comprobante.	38
Imagen 13. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 5 (Anexo documentación a File Makerr)	39
Imagen 14. Dotación de teléfono.....	40
Imagen 15. Grupo de Teams enfocado al área telefónica	41
5.1 La propuesta de valor para la empresa.....	42
6. Aportes a mi formación personal.....	44
7. Aportes a mi formación profesional.	45
8. Conclusiones.....	46
9. Recomendaciones	48
10. Bibliografía y cibergrafía.....	49
Bibliografía	49

Índice de Ilustraciones

Imagen 1.	Captura de pantalla a la bandeja de entrada del correo de GMT RESERVAS.	26
Imagen 2.	Bandeja de entrada de ambos correos al mismo tiempo, GMT reservas y correo corporativo	27
Imagen 3.	Proceso de solicitud de Reservas de reservas en website de CMA-CGM	29
Imagen 4.	Calendario y horarios disponibles para los bookings próximos a pedir	30
Imagen 5.	Proceso de roll o edición para una reserva naviera.	31
Imagen 6.	Proceso de roleo, Ejemplo de correo	32
Imagen 7.	Manejo de las reservas, NOVO, 2022	33
Imagen 8.	Solicitud de Rates vía Teams al área encargada.	34
Imagen 9.	Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 1	35
Imagen 10.	Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 3	37
Imagen 11.	Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 4 Envío del comprobante.	38
Imagen 12.	Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 5 (Anexo documentación a File Makerr)	39
Imagen 13.	Dotación de teléfono.	40
Imagen 14.	Grupo de Teams enfocado al área telefónica	41

Índice de Tablas

Tabla 1.	Matriz DOFA	19
Tabla 2.	Ventajas y Desventajas del área de bookings	20

Glosario

Booking Number: Número de reserva línea Naviera

Commodity: Es la descripción de la mercancía. Por lo general es usada con HS 630900.

Consignee: consignatario – cliente.

Cut off Docs. SI: Corte de documentación

Cut off ITN: Corte de autorización de exportación

Cut off VGM: Corte de verificación de peso

CY: Servicio puerto

Descargue Directo: la entrega en lugar de arribo de la carga, es decir cuando la carga se descarga inmediatamente llega a puerto.

DTA: Transito nacional de la mercancía.

ERD: Primer día para ingresar contenedor

ETA: (Estimated Time of Arrival) fecha estimada que arriba la carga al puerto del destino.

ETD: (Estimated Time of Departure) fecha estimada que la carga sale del puerto origen.

Factura Comercial: Es donde el cliente informa específicamente lo que se va a transportar, indicando ítem por ítem, cantidades, y valor comercial.

HBL: (Bill of Lading) Documento legal marítimo de transporte de la carga, contiene; Fechas/Cantidades/Unidades/Descripción de la carga/Contenedores.

MBL: Máster Bill of Lading, es un contrato de transporte marítimo expedido y firmado por

el transportista de una carga marítima.

Orden de Venta: Informe PDF donde están los detalles de la operación de comercio internacional que se va a realizar detalles como: término de negociación, origen, destino, puertos, proveedor, agente, consignatario y condiciones y más.

OTM: continuación de viaje nacional terrestre de una mercancía que previamente había llegado de un tránsito internacional.

Pickup empty container: Patio de contenedores

Profit: El beneficio económico o ganancia de una operación.

Rolear: Carga roleada/ cambiada a otra motonave.

RY: Servicio rampa

SD: Servicio puerta

Shipper: proveedor en origen, con quien se contacta.

Shipping Instruccion: Es el PDF con los datos de la operación que se envía a las navieras para gestionar la documentación del embarque.

THC a Terminal Handling Change: recargo de manipulación portuaria.

Tracking: Sistema de rastreo de las navieras

Transshipment: cambio de moto nave en cargas marítimas

Vessel: Es la motonave o buque, en la cual viaja la mercancía.

Voyage: Numero especifico de motonave/ viaje

Resumen Ejecutivo

El informe puede mostrar la experiencia y el conocimiento obtenido por el estudiante Jorge Andrés Lagos Castañeda en su proceso de prácticas para culminarse como profesional, en donde se logra plasmar a detalle una síntesis de las labores realizadas en la empresa Global Marine Transportation, además detalla el proceso de experiencia personal y profesional que le ha dejado su paso por el puesto de trabajo.

Para ambas partes fue un proceso muy provechoso, pues permitió la posibilidad de que el practicante crezca personal y profesionalmente; fue un tiempo de constante aprendizaje, donde se aprovechó al máximo los elementos puestos a disposición apalancándose del acompañamiento del respectivo docente de prácticas, hizo que el practicante tuviera un primer plano acerca de la futura situación laboral o panorama que su pueda tener.

Introducción

Los procesos de prácticas empresariales se consideran uno de los últimos pasos en la vida estudiantil de ciertos niveles educativos, es un proceso donde los estudiantes ponen en práctica todo lo aprendido durante su formación universitaria, estudiando diversos temas, proyectos y conferencias o discursos.

El proceso de práctica llevado a cabo en Global Marine Transportation S.A.S. Le ha permitido al estudiante participar amablemente en las variadas funciones del área de operaciones y documentación desarrollando habilidades y conocimientos que se requieren. Los resultados de este proceso se logran mediante la culminación de los objetivos generales y específicos descritos en la justificación del informe. Brindar información sobre la empresa en general y sobre el área de negocio en particular, explicando cada uno de los deberes y obligaciones del aprendiz de negocios internacionales, dando respuesta satisfactoria a cada actividad descrita.

Este proceso tiene un impacto significativo tanto en los futuros profesionales como en las empresas, ya que se pueden lograr objetivos comunes y todos los roles tienen posiciones adecuadas para lograr intereses comunes, como el aprendizaje de los estudiantes, los resultados de estas prácticas solo traen resultados positivos.

Este proceso fue de carácter importante para la practicante como para la empresa, ya que se pudieron lograr mutuos objetivos, ya que todos los personajes tienen una posición relevante para lograr un bien común, como lo son el aprendizaje para la estudian; los resultados de estas prácticas serán un abre bocas para seguir aprendiendo en la mayoría de ámbitos posibles acerca del comercio internacional.

1. Antecedentes

Global Marine Transportation S.A.S. es una empresa creada en el año 2019 en la ciudad de Medellín (Colombia), la cual sirve como centro de operaciones de la compañía principal Global Marine Transportation Inc., creada en el año 2003 en la ciudad de Nueva York (Estados Unidos).

2. Empresa Objeto de la Práctica

Global Marine Transportation, también conocida como GMT, es un Freight Forwarder y NVOCC (Non Vessel Operating Common Carrier), es decir, un revendedor de fletes marítimos que no cuenta con flota propia de embarcaciones. Mueve mercancía desde Norteamérica con la participación en un 95% de los Estados Unidos y un 5% Canadá hacía Latinoamérica y el Caribe, involucrando los transportes terrestre, férreo, fluvial y marítimo como transporte principal.

2.1 Objeto Social

Global Marine Transportation S.A.S mueve carga terrestre, fluvial, lacustre, férrea y marítima desde Estados Unidos y Canadá hacia Latinoamérica y El Caribe. Moviendo carga contenerizada en equipos de 20STD, 40STD, 40HC, 45HC y 40NORHC para satisfacer las necesidades de los clientes, compitiendo no solo en precios sino también en servicio al cliente.

2.2 Misión

Global Marine Transportation es un intermediario líder en el en el transporte de carga marítima, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y de responsabilidad a los usuarios de un mercado en constante crecimiento y con grandes cambios debido a la volatilidad del comercio.

2.3 Visión

Para el año 2025 Global Marine Transportation será pionero en la intermediación del transporte de carga marítimo no solo en Centroamérica, sino también en el continente suramericano y con miras a nuevos mercados como el europeo y el asiático.

2.4 Valores Corporativos

- **Trabajo en equipo:** En Global Marine Transportation es muy importante este valor empresarial, se deja a un lado el individualismo y las prácticas egocéntricas, se trabaja en conjunto aceptando los diferentes puntos de vista y validando como equipo cual puede ser la mejor opción para los miembros del grupo de trabajo y clientes.
- **Excelencia:** La calidad de los procesos debe de estar al 100%, un error en lo más mínimo puede traer consigo grandes problemas para el Global Marine Transportation y por consiguiente al cliente, es por ello que se procura mantener un alto nivel de excelencia en el manejo de todas las operaciones.
- **Diversidad:** No existen físicos o apariencias perfectas o inclusive tendencias a mantener grupos de trabajo con ciertas características, para GTM es muy importante el multiculturalismo, se enfoca más en la calidad humana, en las actitudes de cada uno del personal además de sus habilidades y proceso de aprendizaje.
- **Flexibilidad:** GMT se caracteriza por su flexibilidad horaria, pues si bien todos deben cumplir con sus labores, se es consciente de los posibles compromisos medicinales o calamidades domesticas que pueden afectar la movilidad de sus trabajadores, por ello GMT para estos casos dispone de un trabajo remoto desde

casa o tiempos extracurriculares que deben ser retribuidos con las horas ausentes nuevamente una vez termine.

2.5 Objetivos Estratégicos

- Liderar la intermediación en centro América y Norte América
- Aumentar ingresos constantemente
- Diversificar las fuentes de ingresos
- Expandir portafolio de servicios
- Aumentar la cuota de mercado.
- Captar clientes nuevos clientes con ofertas innovadoras.

2.6 Rol Comercial

Aumentar y fidelizar clientes constantes, los cuales soliciten los servicios de Global Marine Transportation al saber que cuentan con el gran compromiso de responsabilidad, empatía con el cliente y capacidad de solución.

3. Agencia Objeto de la Práctica

GLOBAL MARINE TRANSPORTATION S.A.S.



3.1 Cargo Desempeñado

Auxiliar de Operaciones Logísticas/ Auxiliar Bookings- Auxiliar Documentación.

3.2 Perfil del Cargo

- Tecnólogo / profesional en negocios internacionales/ comercio exterior o experiencia en un puesto similar.
- Capacidad para organizar y realizar varias tareas en un entorno de ritmo rápido.
- Capacidad para establecer relaciones comerciales sólidas.
- Buenas habilidades de comunicación oral y escrita en inglés y español
- Capacidad para realizar varias tareas, organizar, dirigir, motivar y enseñar.
- Conocimiento profundo de los negocios internacionales y de las prácticas comerciales.

- Capacidad para negociar y establecer relaciones comerciales sólidas.
- Gran capacidad de resolución de problemas, capacidad para identificar las causas de fondo y encontrar soluciones beneficiosas para todos.

3.3 Objetivo del Cargo

- Planifica y optimiza las cargas de acuerdo con las fechas de entrega, los tipos de llenado y los requisitos del cliente
- Organiza el transporte (y reserva de turnos) según las necesidades
- Supervisa la ejecución de las entregas para asegurar el cumplimiento de los plazos de entrega
- Alerta proactivamente a los socios relevantes en caso de cualquier evento, retraso o falla en el compromiso de servicio y se involucra en la búsqueda de una solución para el cliente.

3.4 Funciones a Realizar

- Solicitud de reservas a las líneas navieras
- Solicitud de reservas a camioneros.
- Llamadas telefónicas a proveedores y clientes.
- Confirmación de reservas a clientes.
- Apoyo al personal de operaciones si es requerido.
- Mantenimiento del banco de reservas no asignadas.

- Seguimiento de mercancías.
- Coordinación de citas de cargue.
- Otras actividades referentes a la logística de la empresa.

3.5 Relación con otros Cargos

Breve relación con el área de documentación, área de finanzas y pricing.

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

- Programa “File Maker” herramienta fundamental para Global Marine, pues este desde allí se le hace control a todo sin excepción.
- Doble pantalla para facilitar visualización de las tareas del día a día
- Computador gama media-alta, acompañado de una buenísima conexión a internet
- Teléfono corporativo para las llamadas requeridas.

3.7 Condiciones de Trabajo

Sobre este punto sobre sale demasiado los aspectos positivos, puesto que las condiciones de trabajo son excelentes. A niveles físicos, muy buena dotación de espacios de trabajo, es decir luces, escritorio, silla confort, y espacio en general de trabajo resaltando con su aseo y orden. Las condiciones ambientales son otro punto a favor, pues el lugar cuenta con aire acondicionado el cual procura mantener un clima agradable para todos, por último, pero no

menos importante; resalta en el tema de condición organizacional muchos aspectos como por ejemplo los snacks, comestibles o café completamente gratis para quien desee, almuerzo brindado por la empresa, tiempo de descanso siempre es muy respetado, a veces flexible a favor del trabajador.

3.8 Entrenamiento

Cabe resaltar la vocación que ha presentado la persona responsable a mi cargo, Sebastián Márquez; pues a lo largo de los entrenamientos brindaba guías, apoyo en herramientas ofimáticas, siempre dejando claro que su objetivo es el de transmitir ese conocimiento con la mejor actitud y paciencia posible para que la persona capte claramente los conceptos. En general el resto de mis líderes siempre están abiertos a cualquier duda, dispuestos a responder de la mejor manera.

3.9 Competencias

Proactividad, es un lugar donde siempre hay cosas por hacer y por aprender, además apoyándose del control y el orden, que son factores clave en esa área laboral, en general se deben de tener las mayores competencias posibles, además de competencias técnicas como manejo de herramientas ofimáticas, uso del inglés acompañadas de la toma de decisiones y adaptación al cambio.

3.10 Responsabilidades

- Cumplir con las solicitudes de reservas de líneas navieras.
- Velar para que las reservas se encuentren actualizadas.
- Gestionar y asignar los correos enviados al correo electrónico de reservas.
- Creación de solicitudes nuevas, control y seguimiento a algunos clientes.

3.11 Deberes

- Acatar las normas de la empresa.
- Ser puntual con la entrega de las responsabilidades.
- Gestionar con prioridad los requerimientos de los clientes.
- Cumplir con puntualidad el horario laboral.
- Ser eficiente en las labores a realizar.
- Cumplir las instrucciones de los superiores.

3.12 Riesgos del Cargo

En la jornada se labora todo el tiempo sentado, a pesar de que no hay un riesgo directo o un riesgo el cual se vea reflejado de inmediato; en el cargo se pueden generar consecuencias a largo plazo las cuales pueden ser crónicas a en un futuro, pues entre los principales riesgos que se pueden encontrar destacan la afectación visual que se presenta por la exposición a pantallas por jornadas completas. Además, el estar sentado todo el tiempo puede afectar mucho la espalda, además otro riesgo que cabe resaltar es el de los dolores de las muñecas o inclusive el famoso “Síndrome del túnel carpiano” el cual afecta usualmente a los trabajadores que laboran con alguna presión en la muñeca o posturas indebidas.

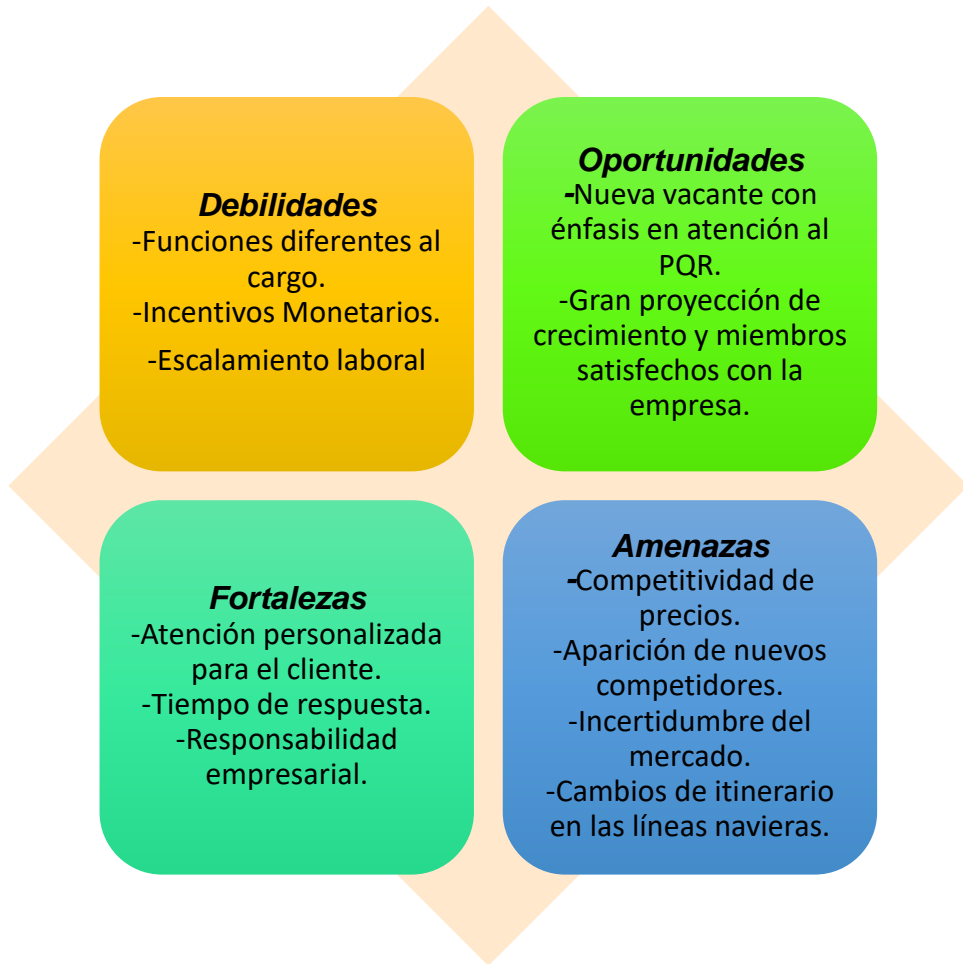
Plan de Mejoramiento

Una situación la deba mejorar es el tema del servicio al cliente vía telefónica, pues en el momento no hay una persona fija encargada de las llamadas a la compañía, pues son los mismos operarios quienes toman las llamadas dejando a un lado sus responsabilidades. Un primer filtro fijo para el tema del servicio al cliente podría servir para una recopilación de información sobre la cual pueden surgir los famosos PQR (Peticiones, quejas y reclamos) muy útiles para recibir la retroalimentación netamente necesaria en un proceso de posicionamiento.

Un tema de gran importancia a la hora de mejorar pueden ser los incentivos monetarios, si bien es cierto de que hay buenos beneficios, sería una muy buena opción el tener en cuenta alguna comisión o pactar alguna meta en actividades completadas ya sean grupales o individuales, pues así se mantendría un trabajo muy constante y persistente para alcanzar ese estímulo extra.

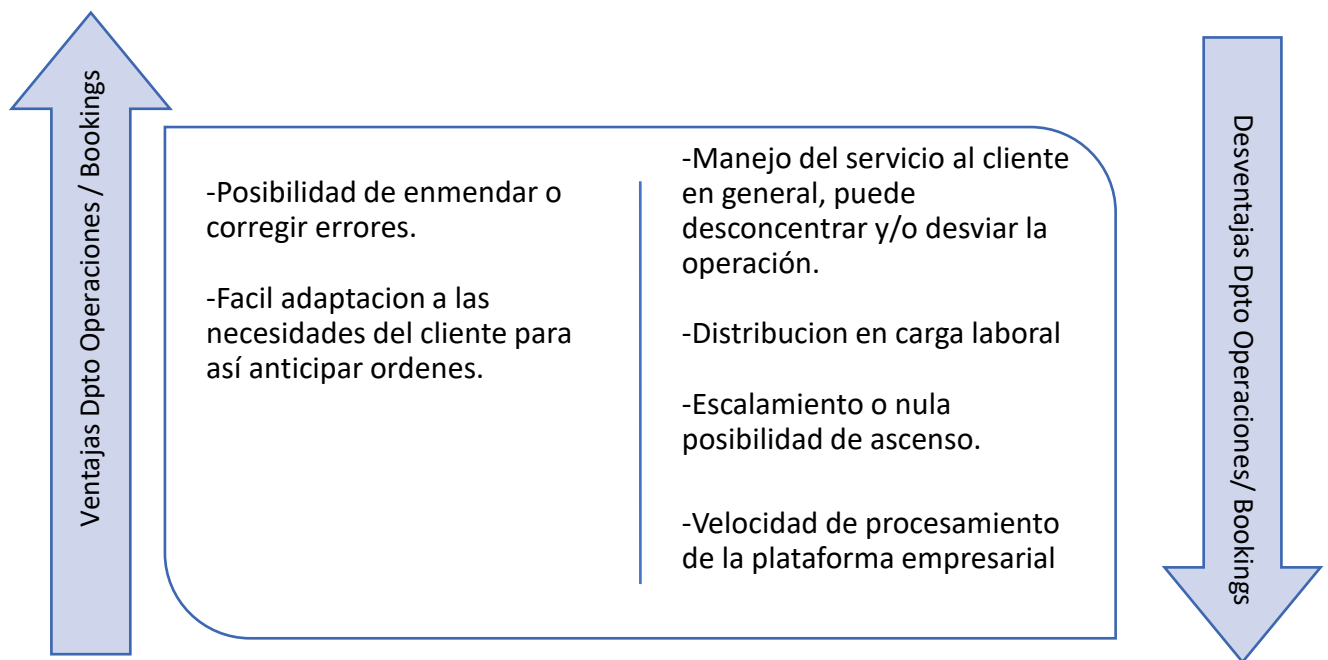
Un poco ligado al anterior se puede encontrar el asunto del escalamiento laboral, puesto que, generalmente este viene ligado de aumentos en salario a cambio de adquirir nuevas responsabilidades. Allí en Global Marine Transportation es una empresa donde la jerarquía juega un papel doble filo, puesto que no hay gran cantidad de superiores a los cuales se les deba seguir ordenes o comunicados y esto puede ser bueno hasta el punto donde se evalúan las posibilidades de tomar un cargo un poco más importante en materia de responsabilidades y compromisos, debido a que no existe la jerarquía común.

Tabla 1. Matriz DOFA



Fuente: Elaboración propia, 2022

Tabla 2. Ventajas y Desventajas del área de bookings



Fuente: Elaboración propia, 2022

- El manejo del servicio al cliente vía telefónica es una acción que todos deben de cumplir hasta cierto punto, es decir; estando en contacto con los propios clientes que usualmente se contactan, esto puede desconcentrar y/o desviar la operación a largo plazo. Esta situación puede mejorar dejando a una persona encargada únicamente de esta acción, la cual sea el primer filtro y refiera las llamadas necesarias a las personas correctas; El tiempo de respuesta seria inmediato, pues a su vez esta podría reunir información que funcione para retroalimentar la actividad empresarial. Es cierto que este sería un salario extra, pero desde un punto de vista de eficiencia, esta podría mejorar paulatinamente.

- En Global Marine, el ritmo de trabajo debe mantenerse siempre constante pues como en cualquier otra empresa se deben cumplir las actividades cotidianas; pero en el día a día suelen surgir momentos de saturación de la operación los cuales pueden tener una variación corta para algunos operarios pero por el contrario para algunos estos momentos suelen durar mucho tiempo, es decir tiempos en donde la carga laboral es superior a la recomendada, esto de acuerdo a los diferentes clientes que se manejen. Puede corregirse trabajando un poco más grupal, de manera que se tenga igualdad de procesos por cumplir para que se logre un rendimiento parejo, además se puede también recurrir a la contratación de nuevos integrantes para aliviar la acumulación de procesos.

- El Programa donde se procesa toda la información, lleva de nombre “File Maker” dicho programa por momentos suele saturarse debido a la gran información que carga, pues en algunas ocasiones requiere un reinicio forzoso, y a largo plazo suele atrasar aún más los procesos, esta situación puede mejorar optimizando la aplicación y/o actualizando las herramientas de trabajo como por ejemplo mejores procesadores o Memorias RAM para el adecuado funcionamiento de los equipos.

Recomendaciones

- Mejorar la atención al detalle, con esos aspectos que resultan diminutos, pero con los tiempos estos tienden a acumularse y convertirse en problemáticas comunes sin soluciones, problemáticas que quedan en el olvido las cuales degradan a la compañía.

Conclusiones

- Llevar una compañía en perfecto estado podría ser una utopía, pues siempre existirán cosas por mejorar, lo ideal deber ser el aceptar esas situaciones que conllevan falencias y trabajar en ellas; escuchar al empleado es una buena manera de empezar a encontrar esas situaciones que van dañando la calidad de empleo.
- Incentivar económicamente al empleado es una excelente manera de motivarlo para superar sus propias estadísticas, es decir algún tipo de sistema de recompensas por metas cumplidas mensualmente o recompensas por ciertas operaciones sin errores.
- Incitar a las pausas activas para prevenir los problemas de circulación y enfermedades en el cuerpo a causa de malas posturas y sedentarismo.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

Un proceso de práctica, un emprendimiento o trabajo teórico es un paso importante hacia un título en un campo técnico, tecnológico y/o profesional. Actualmente, tanto las universidades como la fuerza laboral están dominadas por la competencia, y consiste en teoría y experiencia, la aplicación de la teoría a la práctica, todo lo cual depende de los valores comerciales y personales. Si un estudiante profesional no ejerce una respectiva práctica, probablemente no tendrá habilidad en un entorno bastante estricto, por lo que se requiere que los estudiantes practiquen tanto como sea posible para mejorar la competitividad.

Para un estudiante de negocios internacionales, este es un mecanismo para adentrarse en todas las realidades que se le preparan en su carrera, por lo que además de forjar conocimientos prácticos, también forja conocimientos para la vida, que es fundamental para el primer acercamiento a la vida laboral. Es decir, enriquece y capacita todas las habilidades sociales que una persona necesita profesionalmente y como individuo, así pues, preparando a la persona para las situaciones futuras que pueda enfrentar en su futuro.

No es suficiente tener solo conocimientos teóricos sobre materias universitarias, es más importante saber cómo aplicar estos conocimientos en un entorno práctico. También de esta forma, podrás autoevaluarte y saber a tiempo si lo que se ha estudiado generó competencias, y tendrás la oportunidad de visualizar puntos fuertes y puntos debilidades del proceso realizado.

Las Practicas en Global Marine Transportation, son una experiencia importante debido a que es un contrato de aprendizaje que necesita de muchas exigencias mentales, es decir, donde se tiene que dar lo mejor siempre, además de superarte y tener la oportunidad de crecer académica y personalmente; estará abierta la posibilidad de formar muy buenos vínculos interpersonales. Tienes la oportunidad de examinar tus fortalezas y debilidades. Se debe llevar un buen control y manejo de la frustración y el estrés, ya que al más mínimo cambio puede conllevar miles de situaciones ajenas a nuestro proceso.

Varias instituciones tienen actividades o funciones que no vale la pena contratar a profesionales, por lo que muchas recurren a practicantes o personas sin experiencia para realizarlas. De esta forma, tanto los estudiantes, personas con poca experiencia y como y empresas se benefician, en primer lugar, de la experiencia y conocimiento de los procesos que intervienen en la industria, como la cadena de suministro, la logística, la mejora de procesos, etc. En segundo lugar, al contratar a un pasante, podrán beneficiarse de los beneficios que brinda la ley, además de involucrarse como empresa en la creación de profesionales más competitivos y capacitados

4.2 Objetivo General:

Reseñar y/o explicar todas las actividades y funciones llevadas a cabo como practicante universitario de negocios internacionales en el área operativa en el sector marítimo del comercio exterior.

4.3 Objetivos Específicos

- Gestionar el Correo de las reservas de espacios en la naviera para mantener al día los cortes.
- Solicitar espacios para las rutas que generalmente se usan.
- Realizar roleos de las reservas que no se ocupen para el día del corte y estén próximas a vencer y o a hacer canceladas.
- Apoyar en el área de operaciones con seguimiento a las reservas.
- Solicitar tarifa al área de pricing para las cargas que soliciten seguro.
- Generar el seguro de los bookings que requiera.
- Responder al teléfono y comunicar a la persona o al cliente con el encargado de cada carga.

5. Informe Ejecutivo.

- Gestionar el Correo de las reservas de espacios en las navieras es una actividad que se debe realizar constantemente y con bastante agilidad, pues es un correo que usualmente maneja mucho flujo de notificación sobre cambios de itinerario y/o cancelaciones para mantener al día los cortes. Por lo general son unos 250-300 correos diarios los cuales se deben depurar y enviar las notificaciones a los encargados de cada booking.

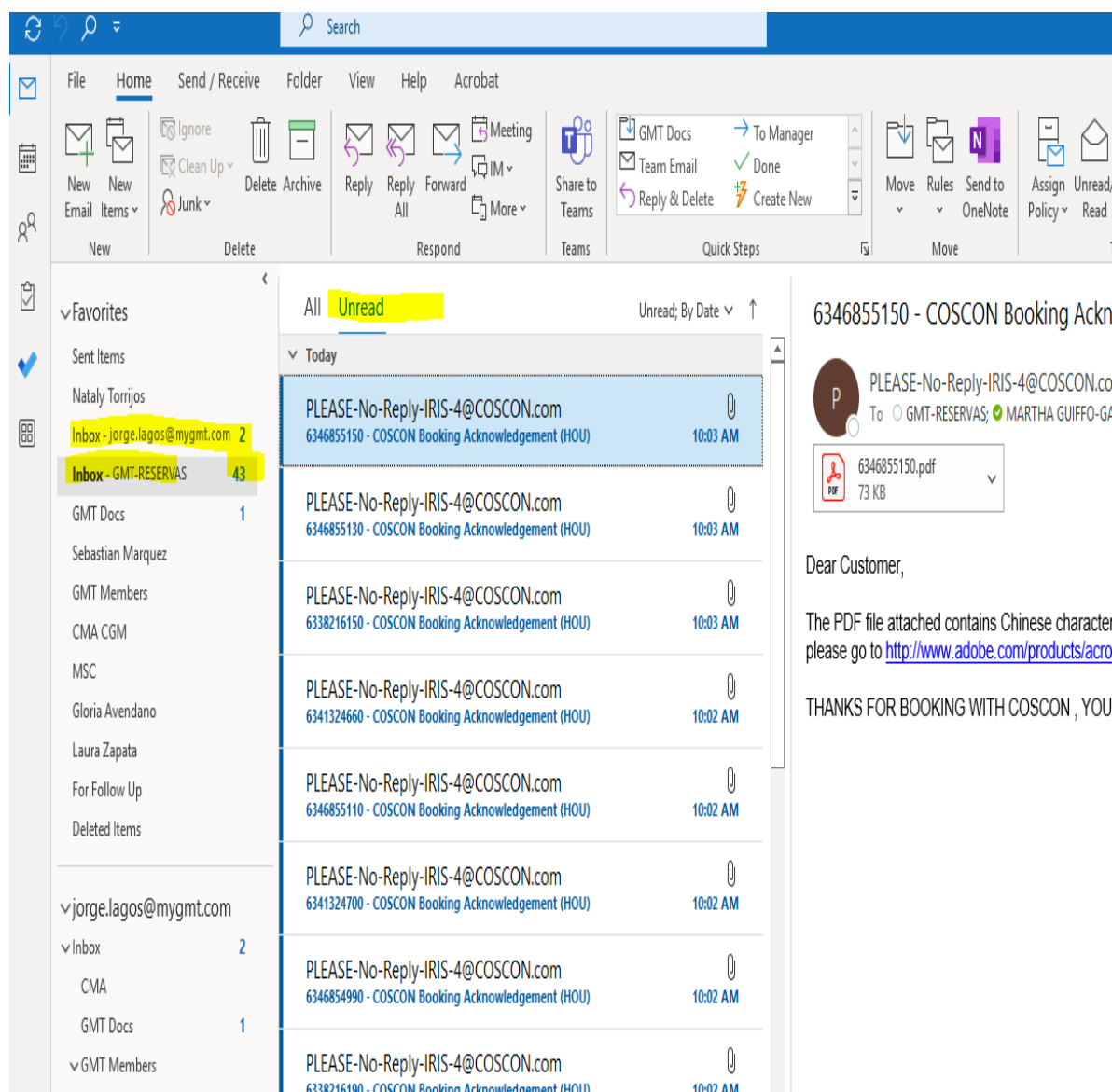
Imagen 1. Captura de pantalla a la bandeja de entrada del correo de GMT RESERVAS.



Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

El objetivo es mantener el correo al día en su mayor posibilidad, pues por ejemplo en la segunda imagen podemos visualizar que es cuestión de unos minutos fácilmente pueden llegar 40-50 correos.

Imagen 2. Bandeja de entrada de ambos correos al mismo tiempo, GMT reservas y correo corporativo



Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

Solicitar espacios es una acción muy importante que se realiza generalmente una vez por semana, la cual consiste en mantener espacios en los barcos de las rutas que más se usan y que se agotan pronto. Se procura mantener distancia de 6 semanas. Las navieras más usadas son CMA-CGM, MSC, COSCO, EVERGREEN, HAPAG-LLOYD.

A continuación, un ejemplo grosso modo del proceso en CMA-CG. Primero se selecciona una ruta, luego una fecha estimada de salida del buque, acompañado de datos privados como números de contrato, entre otros. Posterior a ello se selecciona una ruta, luego una fecha estimada de salida del buque, acompañado de datos privados como números de contrato, entre otros.

Imagen 3. Proceso de solicitud de Reservas de reservas en website de CMA-CGM

Click & Book

➕ Add a Place of Receipt

Port of Loading

New York, Ny ; US ; US...

Port of discharge

Puerto Barrios ; GT ; G...

➕ Add a Place of Delivery

Search On

Departure

Date

27-OCT-2022

Quotation / contract number

22-1602

Need a quotation ?

Check your contracts or get an instant quote

Reset



Fuente: (S.A., 2022) CMA-CGM, 2022

Se selecciona el barco ideal teniendo en cuenta las fechas de corte y se diligencia la información de la carga, tipo, peso, alto, largo, ancho, commodity; además de la sección de Booking party, donde se selecciona el shipper y el consignee.

Por último, la naviera nos dará un número de reserva con el cual haremos seguimiento para futuras intervenciones.

Imagen 4. Calendario y horarios disponibles para los bookings próximos a pedir

Select one of the 4 routes matching below or [enter directly your voyage details](#)

i For information, please note that:

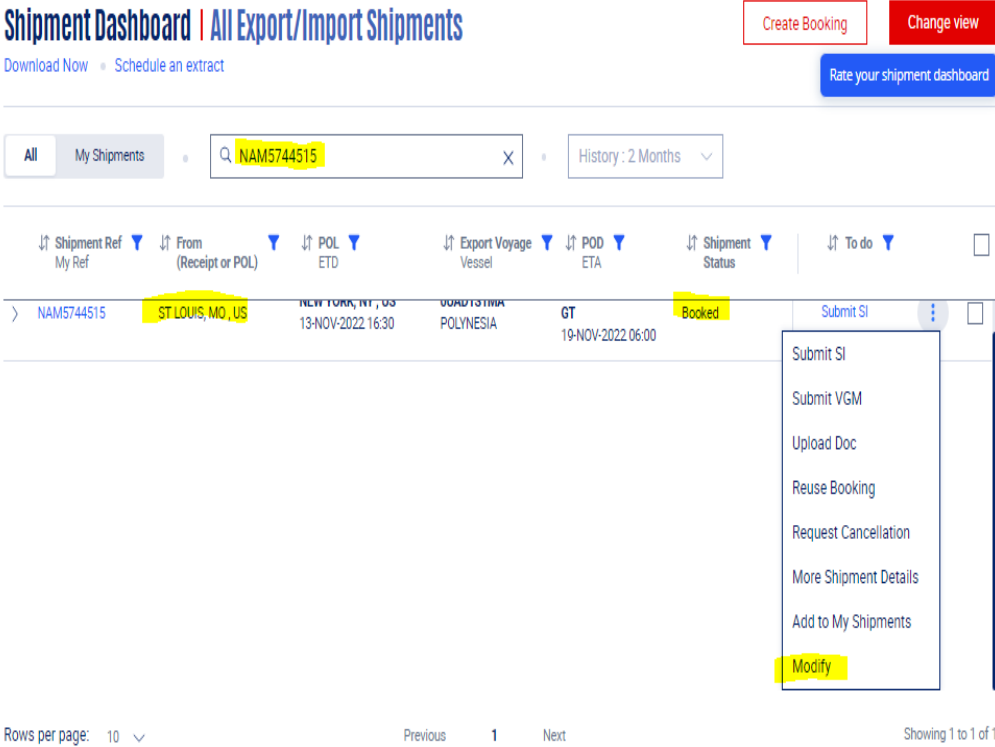
Dates and time are displayed in local time at POL. Port cut-off is the latest time a cargo can be delivered to a terminal for loading to a scheduled vessel.

TRANSSHIPMENT	LATE BOOKING	TRANSSHIPMENT	TRANSSHIPMENT	TRANSSHIPMENT
<p>PORT PORT 01-NOV-22 > 12-NOV-22 10 DAYS</p> <p>Special BKG Cut-off: 26-OCT-2022, 04:00 PM Standard BKG Cut-off: 25-OCT-2022, 05:00 PM Port Cut-off: 02-NOV-2022, 04:00 PM</p>	<p>PORT PORT 07-NOV-22 > 19-NOV-22 11 DAYS</p> <p>Special BKG Cut-off: 02-NOV-2022, 12:00 PM Standard BKG Cut-off: 01-NOV-2022, 01:00 PM Port Cut-off: 04-NOV-2022, 04:00 PM</p>	<p>PORT PORT 13-NOV-22 > 26-NOV-22 12 DAYS</p> <p>Special BKG Cut-off: 09-NOV-2022, 12:00 PM Standard BKG Cut-off: 08-NOV-2022, 01:00 PM Port Cut-off: 11-NOV-2022, 04:00 PM</p>	<p>PORT PORT 21-NOV-22 > 03-DEC-22 11 DAYS</p> <p>Special BKG Cut-off: 16-NOV-2022, 12:00 PM Standard BKG Cut-off: 15-NOV-2022, 01:00 PM Port Cut-off: 18-NOV-2022, 04:00 PM</p>	
<p>Tuesday, 01-nov-2022 New York, NY; US POL Maher Terminal</p> <p>Vessel SC MARIGOT Voyage Ref. 0UACZS1MA Service Cagema Main Liner</p> <p>TUESDAY, 01-NOV-2022 Kingston, JM</p> <p>WEDNESDAY, 09-NOV-2022</p> <p>Vessel CMA CGM CALLAO Voyage Ref. 0YKZVN1MA Service Yuka Service</p> <p>Saturday, 12-nov-2022 Puerto Barrios; GT P00 Chiquita Guatemala Sa</p> <p>Select</p>	<p>Monday, 07-nov-2022 New York, NY; US POL Maher Terminal</p> <p>Vessel BALTIC FULMAR Voyage Ref. 0UACZS1MA Service Cagema Main Liner</p> <p>MONDAY, 07-NOV-2022 Kingston, JM</p> <p>WEDNESDAY, 16-NOV-2022</p> <p>Vessel CORONA J Voyage Ref. 0YKZVN1MA Service Yuka Service</p> <p>Saturday, 19-nov-2022 Puerto Barrios; GT P00 Chiquita Guatemala Sa</p> <p>Select</p>	<p>Sunday, 13-nov-2022 New York, NY; US POL Maher Terminal</p> <p>Vessel POLYNESIA Voyage Ref. 0UAD1S1MA Service Cagema Main Liner</p> <p>SUNDAY, 13-NOV-2022 Kingston, JM</p> <p>WEDNESDAY, 23-NOV-2022</p> <p>Vessel AS FIORELLA Voyage Ref. 0YKZVN1MA Service Yuka Service</p> <p>Saturday, 26-nov-2022 Puerto Barrios; GT P00 Chiquita Guatemala Sa</p> <p>Select</p>	<p>Monday, 21-nov-2022 New York, NY; US POL Maher Terminal</p> <p>Vessel SC MARIGOT Voyage Ref. 0UAD3S1MA Service Cagema Main Liner</p> <p>MONDAY, 21-NOV-2022 Kingston, JM</p> <p>WEDNESDAY, 30-NOV-2022</p> <p>Vessel CMA CGM CALLAO Voyage Ref. 0YKZVN1MA Service Yuka Service</p> <p>Saturday, 03-dec-2022 Puerto Barrios; GT P00 Chiquita Guatemala Sa</p> <p>Select</p>	

Fuente: (S.A., 2022) CMA-CGM, 2022

Algunas de las reservas no son utilizadas por diferentes razones directas o indirectas a Global Marine Transportation, por lo tanto, se procedería a realizar un proceso que suele ser muy similar en la mayoría de las navieras, el cual consiste en ingresar a sistema de cada una y seleccionar booking individualmente y gestionar un cambio de fecha para el siguiente barco o fecha estimada.

Imagen 5. Proceso de roll o edición para una reserva naviera.



Fuente: (S.A., 2022) CMA-CGM, 2022

También hay otra forma de solicitar estos “roleos” la cual es enviando un correo a la dirección electrónica de cada naviera y esperar la respectiva confirmación, por lo general cuando son muchos roleos se solicitan por este medio y cuando se trata de una sola reserva se solicita por el Website.

Imagen 6. Proceso de roleo, Ejemplo de correo

Request to Roll

 **JORGE LAGOS**
To ○ CCA - NorthSouth

Hello 😊

Please could you help us rolling these bookings:

Booking	Roll To
NAM5492109	22-Aug
NAM5492796	22-Aug
NAM5441734	29-Aug

Thank you for your help!

Best regards,

 **Jorge Lagos**
GMT – Export Bookings
Global Marine Transportation Inc.
Tel: 1 212 717 7754
Direct: 1 929 521 7215
Email: jorge.lagos@mygmt.com

Please also contact:
GMT-bookings@globalmarinetransportation.com
GMT-exportdocs@globalmarinetransportation.com
GMT-rates@globalmarinetransportation.com
GMT-finance@globalmarinetransportation.com
GMT-release@globalmarinetransportation.com

Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

Acompañando al área de operaciones, se tienen actividades muy puntuales, las cuales dependerán estrictamente de cada cliente y de su continuidad con solicitudes, así pues, cuando se realizaba una solicitud para determinada fecha se procede a buscar espacio en la naviera que mejor relación costo/beneficio brinde para esa ruta en específico, Se envía la confirmación al cliente con la fecha de corte sujeta a cambios, posterior a ellos se mantiene actualizado el sistema File Maker y al cliente con las novedades que surgen sobre la marcha.

Imagen 7. Manejo de las reservas, NOVO, 2022

Bookings NOVO- Week October 10-14

DM DIEGO MURIEL
 To: Novo Recycling's Office; Joshua Ruble
 Cc: NATALY TORRIJOS; LAURA ZAPATA; JORGE LAGOS

GMT BOOKING CONFIRMATION 221079195: BKG: NAM5744421, REF: Outlook item

GMT BOOKING CONFIRMATION 221079196: BKG: NAM5744501, REF: Outlook item

GMT BOOKING CONFIRMATION 221079197: BKG: NAM5744505, REF: Outlook item

GMT BOOKING CONFIRMATION 221079198: BKG: NAM5744514, REF: Outlook item

GMT BOOKING CONFIRMATION 221079199: BKG: NAM5744516, REF: ..

GMT BOOKING CONFIRMATION 221079200: BKG: NAM5744429, REF: ..

Good day

We're attaching the bookings confirmation to load the next week:

- We'll be attentive to know what the references are to load and advise to the truckers.
- Joshua, could you advise what is the best hour to make the loads, please? We could make two loads per day

Bookings	GMT	date	Trucker	Ref
NAM5744421	221079195	Oct-10 Monday	JUNG Truck	
NAM5744501	221079196	Oct-10 Monday	ConatinerPort	
NAM5744505	221079197	Oct-11 Tuesday	JUNG Truck	
NAM5744514	221079198	Oct-11 Tuesday	ConatinerPort	
NAM5744516	221079199	Oct-12 Wednesday	JUNG Truck	
NAM5744429	221079200	Oct-12 Wednesday	ConatinerPort	
NAM5744474	221079201	Oct-13 Thursday	JUNG Truck	
NAM5744519	221079202	Oct-13 Thursday	ConatinerPort	
NAM5743273	221079203	Oct-14 Friday	JUNG Truck	
NAM5744521	221079204	Oct-14 Friday	ConatinerPort	

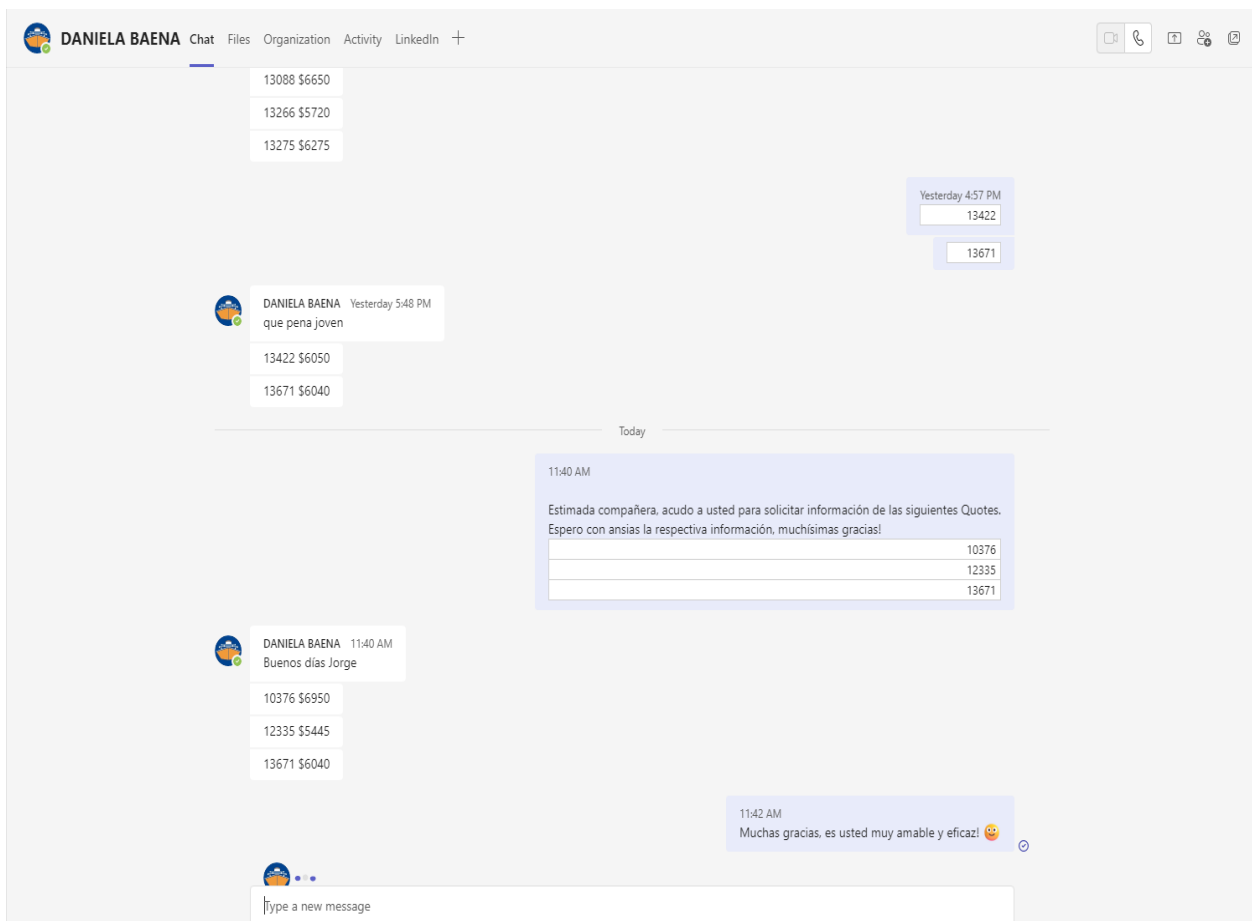
****Please be advised that our offices will be closed on Monday October 10th in observance of Columbus Day****

Best regards,

Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

Algunas solicitudes requieren estar aseguradas y para ello es necesario tener a la mano cierta información importante en la cual resalta el “Rate” la cual es la tarifa que se le da al cliente, esto con el objetivo de que al momento de asegurar la mercancía también se asegure el coste de los servicios operativos y documentales de la empresa. Este “Rate” debe ser solicitado al área de pricing, pues es el único departamento autorizado para ver y/o modificar los temas relacionados a los precios. Usualmente se solicita de manera escrita vía mail o vía Teams internamente.

Imagen 8. Solicitud de Rates vía Teams al área encargada.



Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

Luego de tener la tarifa, se procede a la realización del seguro en la compañía de nombre “Navigators” en la cual se llena un formulario con la información del embarque y de la mercancía a transportar. Por ejemplo, el número de referencia, origen, destino, fecha de salida del embarque, tipo de artículo, peso, valor de la mercancía, entre otros. El valor y el certificado del seguro son anexados al File Maker, y si el cliente desea el certificado del seguro, se envía soporte.

Imagen 9. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 1

The screenshot displays the 'SHIPMENT CERTIFICATE' form in the Navigators system. The form is organized into several sections:

- Named Assured:** ROPA USADA S.A DE C.V.
- Insured Value:** U.S. Dollars, 23072.50
- Invoice Amount:** 23072.50
- Duty Insured Value:** [Empty field]
- Freight And Other Expenses:** 6950
- CIF Markup (%):** 10.00
- Total Sum Insured:** 33.024.75
- Commodity:** #11330 Used Clothing USA to South & Central America
- Packing/shipment Method:** Professionally Packed
- Coverage Option:** All Risks
- Conveyance:** Ocean Vessel
- Search Vessel By:** Name (selected), IMO Number
- Vessel:** Galani
- Carrier:** SEALAND
- Voyage Number:** 242S
- Origin:** United States of America, Georgia, Wilmington
- Origin Text To Appear On Certificate:** Wilmington, Georgia, United States of America
- Destination:** El Salvador, [Please Select --], Sonsonate, Lourdes

On the right sidebar, the 'Policy Information' section shows: Effective Date: July 2, 2022; Valid Until Date: July 1, 2023; Renewal: 2022 renewal; Confirmed. Below it are 'Common Screens' like Currency Converter and Valuation Clauses, and a 'Certificate Number Search' field with a 'GO' button.

Fuente: (Co, 2022) Navigators.com, 2022

Imagen 10. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 2

Shipment Certificate	
Vessel	Galani
Carrier	SEALAND
Voyage Number	242S
Origin Country *	United States of America
Origin State/Province	Georgia
Origin City/Place *	Wilmington
Origin Text To Appear On Certificate	Wilmington, Georgia, United States of America
Destination Country *	El Salvador
Destination State/Province	-- Please Select --
Destination City/Place *	Sonsonate, Lourdes
Destination Text To Appear On Certificate	Sonsonate, Lourdes, El Salvador
Claim Settling Agent *	NAVIGATORS MANAGEMENT COMPANY, INC.
View Claim Settling Agent Details	<input type="checkbox"/>
Full Description Of Cargo *	INVOICE: 112376 Weight LBS: 41950 Weight KG: 19028.2 Description: 47 BALES OF USED CLOTHING, SHOES, PURSES AND MISCELLANEOUS
Marks & Numbers	
Letter of Credit Conditions	
Note	
Certificate Issuance Date	10/26/2022 Wednesday, October 26, 2022
Additional Loss Payee	

Fuente: (Co, 2022) Navigators.com, 2022

Imagen 11. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 3

Shipment Certificate

The shipment is insurable.

▼ Premium Information

	Amount (USD)	Rate (%)	Calculation Source
Cargo Premium	79.26	0.24	System Calculated
Total Premium	79.26		

▼ Insuring Conditions

Insuring Conditions: Against all risks of physical loss or damage from any external cause, irrespective of percentage, but excepting those risks excluded by the F.C. & S., Nuclear Exclusions and S.R. & C.C. warranties of this policy.
 Warranted professionally packed.
 Warranted Ocean shipments shipped in sealed door to door container otherwise coverage reverts to FPA (free of particular average) terms only.

Special and/or Additional Conditions:

▼ Certificate

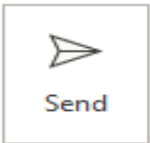

Certificate Template: Navigators Standard

▼ Shipment Details

Date of Departure *	October 27, 2022
Primary Assured *	Global Marine Transportation, Inc.
Reference Number *	221079136
Select Named Assured *	ROPA USADA S A DE C.V. Named Assured Details
Insured Value Currency *	U.S. Dollars
Invoice Amount *	23,072.50
Duty Insured Value	
Freight And Other Expenses	6,950.00
CIF Markup (%)	10.00
Total Sum Insured	33,024.75
Commodity *	#11330 Used Clothing USA to South & Central America
Packing/Shipment Method *	Professionally Packed
Coverage Option *	All Risks
Conveyance *	Ocean Vessel



Fuente: (Co, 2022) Navigators.com, 2022

Imagen 12. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 4 Envío del comprobante.

 **To**  VICTORIA ORDONEZ


Cc

Subject INSURANCE: 221079136

 4976976004044.PDF 191 KB 

Good day
Please find attached the insurance **\$ 33,024.75** for coverage

Best regards,

 **Jorge Lagos**
GMT – Export Bookings
Global Marine Transportation Inc.
Tel: 1 212 717 7754
Direct: 1 929 521 7215
Email: jorge.lagos@mygmt.com

Please also contact:
GMT-bookings@globalmarinetransportation.com
GMT-exportdocs@globalmarinetransportation.com
GMT-rates@globalmarinetransportation.com

Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

Imagen 13. Solicitud de seguro en “Navigators” Parte 5 (Anexo documentación a File Makerr)

out: BOOKINGS MAIN | View As | Preview

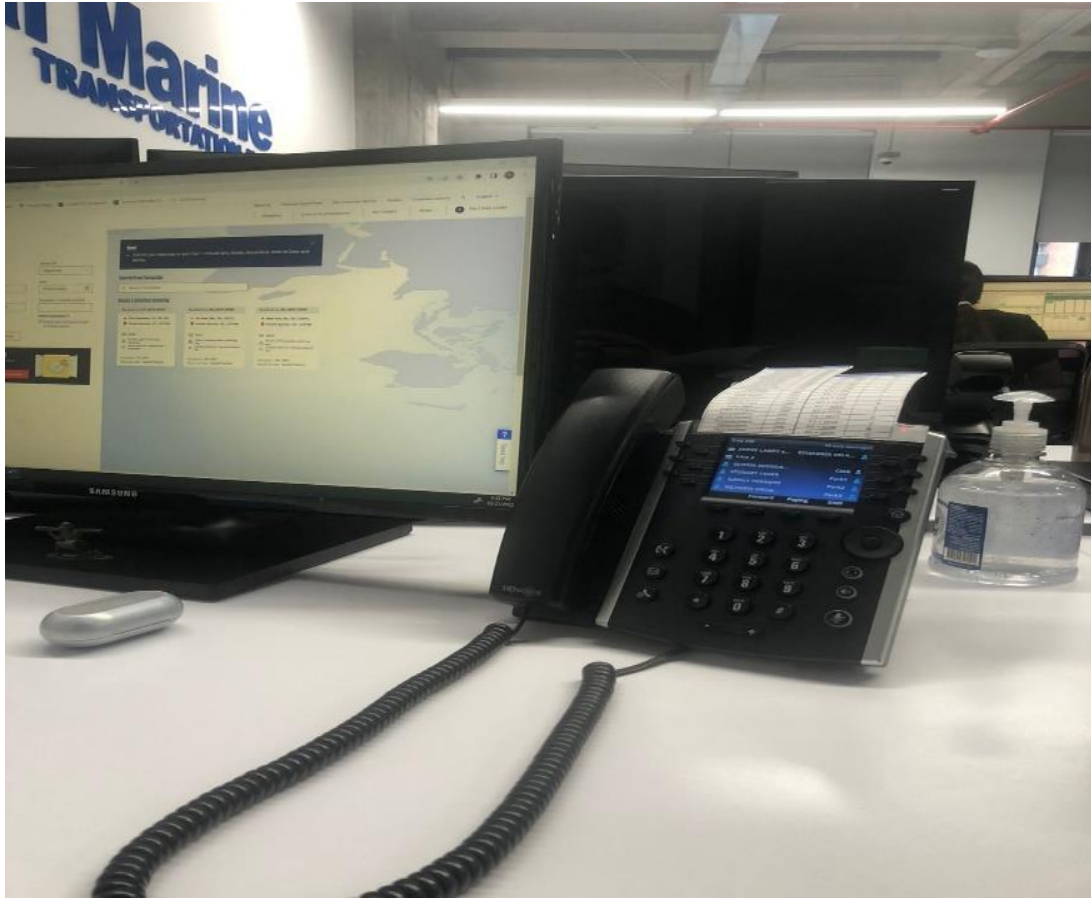
Show All Record | New Record | Delete Record | Print | Sort Record | Share

Bookings	Documentation	Contracts	Rates	Quotations	Reports	Calendar	GMT Staff	Administration										
Main	Trucking	Fumigation	Fumigation List	Customer Service	Pending Arrivals	Unassigned Bookings	Emails	Dashboard										
<p>Bookings</p> <p>Search New Booking Find Canceled Bookings</p> <p>ACCT: GARSON & SHAW LLC</p> <p>BOOKING STATUS: NOT APPROVED</p> <p>DATE GATED OUT/IN: <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO</p> <p>NO Per Diem: <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO</p> <p>NO Demurrage: <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO</p> <p>ORDER DATE: Sun, Oct 2, 2022</p> <p>BOOKING: ALEJANDRO MOLINA</p> <p>DOCUMENTATION: YESSICA OSPINA</p> <p>WEIGHT FAIRABLE: <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO</p> <p>BL FAIRABLE AT: PRE-PAID</p> <p>BL FAIRABLE AT: PRE-PAID</p> <p>OVERSEAS AGENT: ANGEA LOGISTICS</p> <p>EGUIGALPA-HONDURAS</p> <p>JAN FERNANDO ROMERO</p> <p>ONSIGNEE (MBL): ANGEA LOGISTICS</p> <p>JAN FERNANDO ROMERO</p> <p>EGUIGALPA-HONDURAS</p> <p>ONSIGNEE (HBL): WICKSAHND, SA</p> <p>S LINE: SEALAND</p> <p>BOOKING: DOCUMENTATION:</p> <p>Containers (1) Courier Service</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SIZE</th> <th>CONTAINER</th> <th>NO. SEAL</th> <th>NO.</th> <th>WG/TYPE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>40 HC</td> <td>MSKU102040</td> <td>6860829</td> <td>24067</td> <td>KG</td> </tr> </tbody> </table> <p>ADD CONTAINER</p> <p>COMMENTS:</p>	SIZE	CONTAINER	NO. SEAL	NO.	WG/TYPE	40 HC	MSKU102040	6860829	24067	KG	<p>Documentation</p> <p>SHIPPER: GARSON & SHAW LLC</p> <p>ATLANTA</p> <p>JENNIFER ANGELES</p> <p>837 W MARKET ST NW STE M204</p> <p>ATLANTA, GA 30218</p> <p>T: 404-879-9915</p> <p>C: E.jennifer@garsonshaw.com</p> <p>FIRST PICK UP LOCATION:</p> <p>SECOND PICK UP LOCATION:</p> <p>PICK UP EMPTY CONTAINER FROM: ATLANTA, GA</p> <p>XPO DRAHAGE INC</p> <p>ATLANTA</p> <p>4135 OLD MCCONOUGH ROAD</p> <p>CONLEY</p> <p>ATLANTA, GA 300881130</p> <p>F: FIRMS CODE:</p> <p>RETURN LOADED CONTAINER TO: FAIRBURN, GA</p> <p>CSX FAIRBURN</p> <p>FAIRBURN</p> <p>6700 MCCLAIN ROAD</p> <p>FAIRBURN, GA</p> <p>T: FIRMS CODE:</p>	<p>Contracts</p> <p>GMT Job Number: 221079050</p> <p>SS Line Booking Number: 222110941</p> <p>GMT Quote Number: 15871</p> <p>Shipper Reference: MHO-02A-CRA</p> <p>Load Facility Reference:</p> <p>GMT Report Reference:</p> <p>Agent Reference:</p> <p>Agent Reference:</p>	<p>Rates</p> <p>Est. Load Date:</p> <p>Loading Time:</p> <p>Fumigation Required?: NO</p> <p>Container Quantity: 1</p> <p>Hazardous Cargo: NO</p> <p>Commodity: CREDENTIAL CLOTHING</p> <p>SD/CY: (From SS Line Booking Confirmation) RY/CY</p> <p>SD/CY: (As Appears On GMT Bkg Conf) RAIL TO DOOR</p> <p>Trucking Company:</p> <p>Trucking Company Hired By: CUSTOMER SUPPLIED</p> <p>GMT Scale Ticket?: NO</p> <p>Place of Receipt: USA</p> <p>Sailing Country: SAVANNAH</p> <p>Sailing Port: HONDURAS</p> <p>Discharge Country: HONDURAS</p> <p>Discharge Port: PUEERTO CORTES</p> <p>Place of Delivery Country: HONDURAS</p> <p>Place of Delivery City: EL PROGRESO, YORO</p> <p>SS Line: SEALAND</p> <p>Vessel/Voyage: GALANI 2425</p> <p>Cut Off VGM: TUE, OCT 25, 2022 12:00 HRS</p> <p>Cut Off ITN: TUE, OCT 25, 2022</p> <p>Cut Off Docs: TUE, OCT 25, 2022</p> <p>Cut Off B-13: SAT, OCT 22, 2022 16:00 HRS</p> <p>Cut Off Rail: THU, OCT 27, 2022 16:00 HRS</p> <p>Cut Off Port: TUE, OCT 18, 2022</p> <p>Empty First Available Date: FRI, OCT 28, 2022</p> <p>Earliest Return Date: WED, NOV 02, 2022</p> <p>ETA (Port):</p> <p>ETA (Final Destination):</p> <p>Estimated Transit Time (Days): 5</p>	<p>Customer Service</p> <p>Loading Appt Confirmed:</p> <p>Port Charges Claimed:</p> <p>Empty Gated Out: Wed 10/19/22</p> <p>Gated-In Rail: Fri 10/21/22</p> <p>Gated-In Port:</p> <p>Roll Booking:</p> <p>Cancel Booking:</p> <p>Confirm Sailing:</p> <p>HOLD (Shipper):</p> <p>HOLD (Finance):</p> <p>HOLD (Agent):</p> <p>HOLD (GMT):</p> <p>HOLD (US Customs):</p> <p>Docs</p> <p>Fumigation</p> <p>Dummy Created:</p> <p>ITN Completed: Tue 10/25/22</p> <p>HBL Approved:</p> <p>MBL Revisions Req'd:</p> <p>MBL Approved:</p> <p>Short Transit Time: ?</p> <p>Frt. Forwarding Only:</p> <p>Insurance Required: 76.93</p> <p>Insurance Cost:</p> <p>Cent. of Origin Required:</p> <p>Consular Company Name:</p> <p>Consular Services Cost:</p>	<p>Reports</p> <p>Export Does Late /</p> <p>Agent Routing Sheet</p> <p>Insurance Certificate</p> <p>Shipper Release Approval</p> <p>MBL Rated</p> <p>Shipper Work Order</p> <p>Export Documentation</p> <p>MBL Unrated</p> <p>SS Booking Confirmation</p> <p>SS Release</p>	<p>Calendar</p> <p>EVENTS</p> <p>NOTES</p> <p>QUOTE NOTES</p> <p>CUST PREFS</p> <p>AGENT PREFS</p> <p>EVENTS TODAY</p> <p>100 CONTAINER ADDED alejandro.molina 10/25/2022 9:43:10 AM</p> <p>101 HBL PROOF COPY SENT yessica.ospina 10/25/2022 8:55:53 AM</p> <p>102 SHIPPER INVOICE PACKING LIST RECEIVED yessica.ospina 10/25/2022 8:54:42 AM</p> <p>103 NEW SHIPPING INSTRUCTIONS SUBMITTED TO SS LINE yessica.ospina 10/25/2022 8:54:16 AM</p> <p>104 ITN DONE yessica.ospina 10/25/2022 8:51:28 AM</p> <p>105 CARGO GATED IN RAIL david.londono 10/24/2022 10:18:43 AM</p> <p>106 CARGO GATED OUT luisa.rojas 10/19/2022 2:32:10 PM</p> <p>107 CONTAINER ADDED yessica.ospina 10/19/2022 1:08:04 PM</p> <p>108 AGENT CONFIRMATION SENT sebastian.durango 10/16/2022 5:49:34 PM</p> <p>109 DOOR BOOKING CONFIRMATION SENT TO SHIPPER sebastian.durango 10/16/2022 5:47:30 PM</p> <p>110 INSURANCE REQUIRED sebastian.durango 10/16/2022 5:47:24 PM</p> <p>111 SS LINE BOOKING CONFIRMATION RECEIVED sebastian.durango 10/16/2022 5:46:50 PM</p> <p>112 SHIPPER WORK ORDER RECEIVED sebastian.durango 10/12/2022 10:15:07 PM</p> <p>113 CONTAINER ADDED sebastian.durango 10/12/2022 10:13:36 PM</p> <p>114 BOOKING DUPLICATED sebastian.durango 10/12/2022 10:13:26 PM</p> <p>115 BOOKING CREATED sebastian.durango 10/12/2022 10:13:25 PM</p>	<p>GMT Staff</p> <p>Admin</p>	<p>Administration</p> <p>Dashboard</p>
SIZE	CONTAINER	NO. SEAL	NO.	WG/TYPE														
40 HC	MSKU102040	6860829	24067	KG														

Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

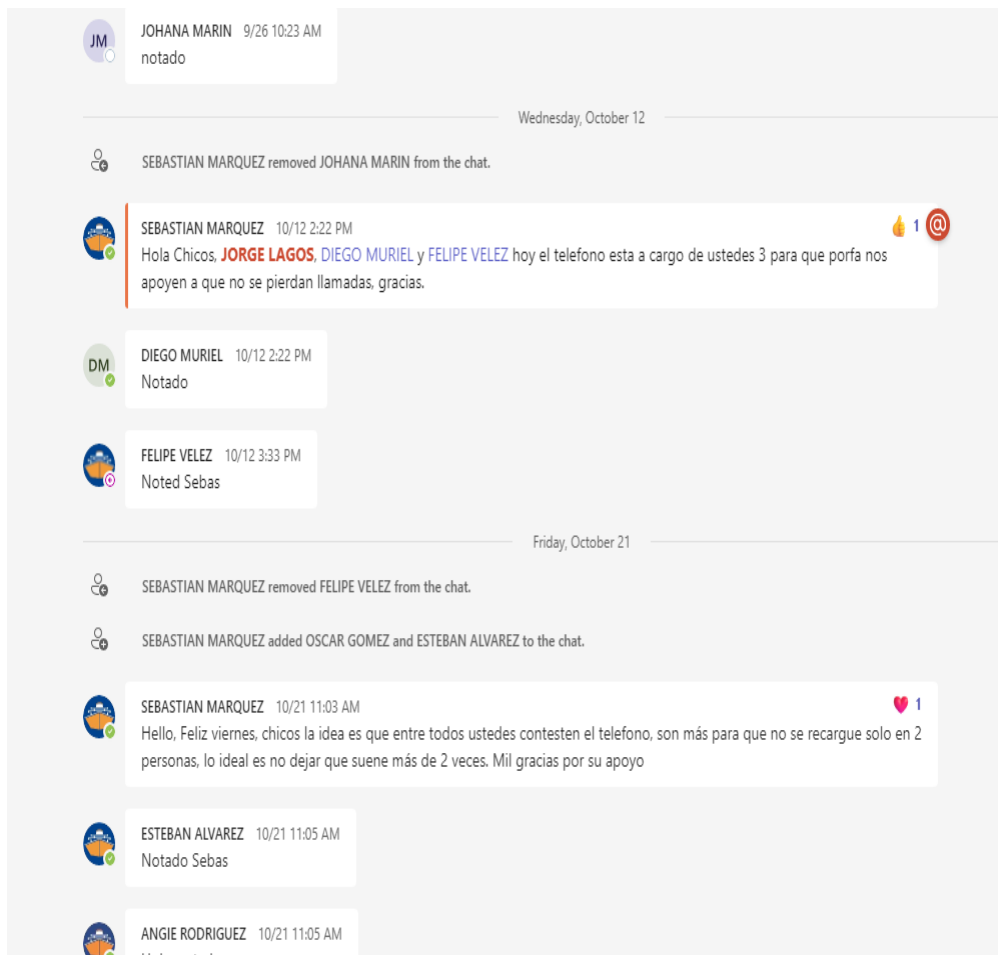
- Una tarea extra es la diligencia de las llamadas, pues un grupo de 5 personas son los encargados de tomar las llamadas que ingresan a la línea telefónica, atender el caso y comunicarle a la persona encargada de la operación que es solicitada en la línea o dejarle el comunicado.

Imagen 14. Dotación de teléfono.



Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

Imagen 15. Grupo de Teams enfocado al área telefónica



Fuente: Empresarial, Global Marine Transportation, 2022

5.1 La propuesta de valor para la empresa

Hay una serie de situaciones que podrían optimizar y mejorar los procesos tanto dentro como fuera de la compañía, el primero de ellos sería la realización de un manual de capacitación general para saber cómo se hace cada labor en cada departamento, pues si bien es cierto que los procesos de inducción son profundos e incluyen exámenes de cada unidad visualizada, es una gran idea el tener el manual llevar el paso a paso. Por ejemplo, en el área de Bookings un manual sobre cómo funciona cada website de cada naviera o plantillas base para alguna solicitud por correo.

La mejora de equipos es algo que se debe mantener en constante ajuste, pues cada vez las páginas web van innovando y la compañía crece junto a su sistema; sistema que a veces suele colapsar el rendimiento de los equipos debido a la carga de información que conlleva. Innovar los equipos es un paso muy importante para mantener a la vanguardia a Global Marine.

El servicio al cliente tiende a mejorar cuando se instaura un espacio para Peticiones, quejas y reclamos; pues es algo muy necesaria para recibir esa retroalimentación directa de los clientes y un canal para escucharlos.

Un pilar muy importante será la realización de periódicas consultas acerca de carga laboral, pues es una profesión en la cual se presenta mucho la fluctuación de labor, es decir no todos los meses son igual y hay situaciones en donde la carga laboral aumenta únicamente para ciertos trabajadores, realizar una mejor distribución por cantidades es una solución ideal, Así pues, de una manera más equitativa se tendría más actitud y una mejora frente a las respuestas de los clientes.

Para darle valor a la empresa se puede contemplar la idea de una posibilidad de rotación de personal, con el objetivo de que fortalecer la fuerza laboral, para ser eficientes y eficaz en la solución de problemas y trabajar mejor como equipo.

Instaurar las pausas activas es algo necesario para alivianar el estrés y el sedentarismo que se presenta en este tipo de trabajos de oficina en los cuales se deja muy quieto el cuerpo y solo funcionan extremidades superiores, estas pausas activas acompañadas por un pequeño incentivo hacia el deporte o gimnasio mejoran mucho la salud en general del equipo de trabajo.

6. Aportes a mi formación personal.

La práctica con la empresa Global Marine Transportation, ha sido un reto personal de gran dimensión, debido a la gran cantidad de procesos que se manejan simultáneamente. En primera instancia era mi primera experiencia con el comercio exterior en relaciones laborales, es un área de mucha fluctuación laboral, donde se necesita tener el carácter necesario para no frustrar fácil ante cualquier adversidad o problema. El proceso ha fortalecido demasiado mi toma de decisiones cuando el tiempo juega en contra, e intensificado ese carácter necesario cada día.

7. Aportes a mi formación profesional.

Este proceso de práctica empresarial, ha sido un instrumento muy útil a lo largo de los años en todos los programas académicos, pues bajo esta modalidad se logra tener el acercamiento al primer plano de lo que podría ser una posible oferta laboral y sobre el qué consistirá esa rama de los negocios internacionales.

Durante todo este proceso, se debe tener ansias de querer aprender sobre las situaciones y perspectivas en diferentes campos sobre los cuales se pueden aplicar, además de querer desarrollar mejoras en las diferentes aptitudes que se reflejan necesarias en el día a día. Sin embargo, todo este proceso debe de ir acompañado de una constante retroalimentación que muestre las falencias que se están cometiendo, a su vez acompañadas de un verdadero líder o guía para suplir todos estos fallos.

Global Marine Transportation, fue un desafío frente al cual estoy y seguiré dando lo mejor de mí, pues es mi abrebocas a un área muy compleja, frustrante que fácilmente puede llevar a un alto nivel de estrés, pues en un principio no lograba comprender como funcionaba cada departamento, me llegué a sentir muy marginal en cuestión de conocimientos, puesto que ya no se trataba de ejemplos y simples ejercicios; Es el mundo real y si habían errores representaban dinero. Esto ha permitido fortalecer mi carácter y mi confianza en la toma de decisiones además del tiempo de reacción y solución a los problemas.

8. Conclusiones

Sobre toda esta bitácora informativa estará adjunta toda la etapa de aprendizaje del respectivo proceso de prácticas realizada en la empresa Global Marine Transportation en el segundo semestre del 2022. Se encontrará información básica acerca de la empresa y la retroalimentación, trayectoria y enseñanza que le ha dejado al estudiante, se encuentran anexa información acerca de sus labores, una descripción del paso a paso, proceso de capacitación, comentarios personales y su aprendizaje.

Después del registro escrito, el practicante ha podido asegurarse de que no solo los conocimientos y conceptos básicos que se enseñan en las instituciones de educación superior son importantes, sino que también las habilidades, aptitudes personales y las competencias emocionales son cruciales en la formación para el desarrollo profesional.

Al culminar todos los procesos deben existir aspectos negativos y positivos, experiencias negativas las cuales se tendrán que ver como oportunidades de mejora para un futuro y por el otro lado se encuentran las experiencias positivas; directamente el proceso de prácticas en Global Marine Transportation es una experiencia muy enriquecedora, si bien es claro que el choque laboral y de conocimientos no facilita mucho el proceso de aprendizaje, con el tiempo se afianzan estas habilidades requeridas y se logra sentir el practicante un integrante más del equipo.

Como practicante se ha aprendido que las herramientas son indispensables para un mayor desarrollo más correcto en el ámbito laboral, fortaleciendo la formación académica y profesional, complementando lo aprendido, cooperando con las herramientas dadas por la Universidad Católica Luis Amigo, las cuales jugaron un papel muy importante en temas preparativos y de preámbulos; es decir, la transición de conocimientos teóricos a prácticos fue muy clara y amena acompañada de todas las bases y herramientas de la facultad.

La docente Yasmin Alexandra Vásquez Suarez, en su papel de asesora de prácticas se ha sabido desenvolver correctamente, pues ha sido un factor clave para que este proceso finalizará de la mejor manera, cabe resaltar su gran disposición para atender cualquier duda relacionada al informe de práctica o consejos laborales.

9. Recomendaciones

Como recomendación para la agencia de prácticas, es indispensable la implementación de un manual en el cual se plasme lo básico y los procesos paso a paso de cada departamento, acompañado de formatos y plantillas para la mayoría de las solicitudes realizadas. La distribución de la carga laboral se debe tener presente para no perjudicar la estabilidad de algunos miembros los cuales se encuentren con exceso de actividades por cumplir, presentándose esto de manera repetitiva.

La asesora de prácticas ha cumplido con las expectativas, puesto que ha tenido siempre la disposición de dar respuesta a los requerimientos solicitados, incluso si se encontraba en su jornada de descanso, tenía un tiempo de respuesta muy eficiente. Por mejorar, ser más estricta con las fechas de entrega de cada unidad. Pues si bien el libertinaje en esta situación suele jugar como un arma de doble filo para ambos, para el practicante como un informe poco elaborado y para el docente como un practicante que no captó sus instrucciones y no se acopló.

Referente al líder de proceso en la empresa recomendaría el seguir accionando como lo ha hecho, es una persona muy correcta y llena de valores. Un líder el cual admirar, pues ha demostrado mantenerse bajo control bajo frente a las situaciones de presión y siempre manejando un correcto profesionalismo.

En cuanto a las recomendaciones para la Universidad Católica Luis Amigó, estudiar los procesos actuales y dar ejemplos teóricos pero acompañarlos aún más de práctica, pues por ejemplo algo tan común como es el ingreso a una Naviera o un Booking confirmation es algo para lo cual deberíamos estar preparados o al menos enterados de la mayoría de sus términos. Pero en general respecto al acompañamiento del campus fue muy bueno; siempre tuvo y tendrá sus puertas abiertas para alguna duda o pregunta.

10. Bibliografía y cibergrafía

Bibliografía

Co, N. I. (2022). *Navigators Insurance* . Obtenido de <https://navigatortruckinsurance.com/client-portal-tutorial/>

S.A., C. C. (2022). *CMA-CGM*. Obtenido de CMA-CGM: <https://www.cma-cgm.com/>