

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
GRUPO NORTH ATLANTIC

SUSTENTADO POR:

ABRIL SILOE OVIEDO VILLATORO  
21551074

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES

ASESORA PRACTICA PROFESIONAL  
LIC. CLAUDETTE CUBERO

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE, 2021

# Índice

<i>Dedicatoria</i> .....	<b>5</b>
<i>Agradecimiento</i> .....	<b>6</b>
<i>Resumen ejecutivo</i> .....	<b>7</b>
<i>Introducción</i> .....	<b>8</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1. OBJETIVOS</b> .....	<b>9</b>
1.1.1 Objetivo general.....	9
1.1.2 Objetivos específicos.....	9
<b>1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA</b> .....	<b>9</b>
1.2.1 Reseña histórica.....	9
1.2.2 Misión.....	10
1.2.3 Visión.....	10
1.2.4 Valores.....	10
1.2.5 ORGNIGRAMA.....	11
<b>CAPITULO 2</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1. Actividades realizadas en la empresa</b> .....	<b>12</b>
2.1.1. Actividad 1: organización de información.....	12
2.1.2. Actividad 2: recabación de información.....	13
2.1.3. Actividad 3: análisis de datos.....	13
2.1.4. Actividad 4 asistencia en atención al cliente.....	14
<b>CAPITULO 3</b> .....	<b>15</b>
<b>3.1. PROPUESTAS DE MEJORA</b> .....	<b>15</b>
3.1.1. Propuesta 1: Protocolo de Atención al Practicante.....	15
3.1.1.1. Antecedentes.....	15
3.1.1.2. Descripción de la propuesta.....	15
3.1.1.3. Impacto de la propuesta.....	16
3.2.1. Propuesta 2: Programa de Inducción.....	16
3.2.1.1. Antecedentes.....	16
3.2.1.2. Descripción de la propuesta.....	17
3.2.1.3. Impacto de la propuesta.....	17
<b>CAPITULO 4</b> .....	<b>18</b>
<b>4.1 CONCLUSIONES</b> .....	<b>18</b>
<b>4.2 RECOMENDACIONES</b> .....	<b>19</b>
4.2.1 Recomendaciones para la empresa.....	19
4.2.2 Recomendaciones para la institución.....	19
4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes.....	19
<b>4.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>20</b>
<b>4.4 GLOSARIO</b> .....	<b>21</b>
<b>4.5 ANEXOS</b> .....	<b>22</b>

## **Dedicatoria**

Este trabajo es dedicado a mi madre Leyla, ella es la persona que más amo en mi vida. Gracias a su apoyo moral y económico me permitieron culminar con la carrera de Relaciones Internacionales.

## **Agradecimiento**

A mis catedráticos, compañeros y amigos. Ellos me ayudaron en el transcurso de la carrera para mejorar como alumno y persona.

## Resumen ejecutivo

La actividad naviera, es un negocio muy interesante e importante ya que está íntimamente ligado al desarrollo. Este contribuye al crecimiento del producto interno bruto (PIB) y el nivel de empleo. Siendo una herramienta en la cual se mezclan buques con miles de toneladas de mercancías de todo tipo, las cuales han sido negociadas en fletes y que a la vez son transportadas a todo el mundo. En el intervienen grandes holdings de empresas de servicios y simples productores primarios. Gracias a la globalización el mundo va cambiando, el transporte de mercancías por agua da lugar a nuevos servicios. El fin de la actividad naviera es que los productos sean recibidos en distintas partes del mundo en menor tiempo (*Las agencias navieras y su importancia en la industria marítima auxiliar*, 2011).

Durante la práctica profesional en North Atlantic Internacional Ocean Carrier se estuvo en contacto con la mayoría de los departamentos. Se asistió en la parte administrativa y asimismo de ejecución. En la parte administrativa, se realizaba documentación, desde la impresión de los mismos hasta armar los paquetes de papelería que se le entregaría al cliente final. Se archivó, y se asistió en el área de servicio al cliente, la cual implica realizar cotizaciones, digitalización de facturas entre otras cosas. En la parte de ejecución se llevaban a cabo actividades como ser remisiones de los vehículos ya coordinados con grúas, confirmación de retiro de vehículos, actualización de lo que el cliente pago, auditoría de los costos y almacenaje y valor de grúa, etc. En el presente también se puede encontrar información más detallada de las actividades realizadas.

## **Introducción**

El presente informe pretende exponer datos importantes sobre todo en lo referente a Grupo North Atlantic Ocean and Air Cargo Consolidators (NA). NA es una compañía norteamericana de transporte y envío de vehículos y todo tipo de carga vía marítimo y aéreo para Centroamérica. Así como todas las actividades realizadas en la práctica profesional en el área de operaciones como asistente operativo en dicha empresa desde el 19 de julio hasta el 29 de septiembre del 2021.

Para poder analizar y comprender sobre cómo funciona el proceso de exportación desde el paso número uno. Es decir, desde que el cliente se pone en contacto con un agente de NA, se debe de conocer a la empresa. En el capítulo I se expone acerca de los datos generales de NA, además, de los objetivos que se pretenden lograr en la Práctica Profesional con los departamentos. Generalmente los departamentos fundamentales para esta empresa exportadora son: grúas, documentación, contabilidad (auxiliar contable), servicio al cliente. Los cuales se explicarán mejor en el capítulo dos. Cabe mencionar que se cuenta con una plataforma informática de alta tecnología, que permite llevar un mayor control de labor operacional y administrativa. Asimismo, adelante se presentarán las actividades realizadas en 3 de los 4 departamentos mencionados, ya que no tengo funciones en el departamento de contabilidad ni con la auxiliar contable. En el capítulo 3, el cual se divide en dos secciones, se presentará la propuesta de mejora la cual ya ha sido implementada en NA, donde se mencionarán los antecedentes como el impacto que dicha propuesta está teniendo. También se presentará y describirá la propuesta de mejora con el fin de contribuir al mejoramiento y agilizar el trabajo de la empresa para los departamentos que más los necesiten. Finalmente, se concluirá presentado los resultados obtenidos, comprobándolos agregando también recomendaciones para la empresa, institución y para los estudiantes.

## **CAPITULO I**

### **1.1. OBJETIVOS**

#### **1.1.1 Objetivo general**

Aplicar todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos con el tiempo de estudio en la carrera de Licenciatura en Relaciones Internacionales.

#### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Realizar las tareas encomendadas por los superiores de cada departamento.
- Identificar las áreas de mejora para cada departamento.
- Proponer y realizar aportaciones que mejoren y agilicen el trabajo.

### **1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

#### **1.2.1 Reseña histórica**

Grupo North Atlantic nace en el año 2001 en una oficina pequeña en Trenton, New Jersey. Debido a la gran necesidad de ofrecer un excelente servicio a clientes centroamericanos y suramericanos se abrió otra oficina en Delaware. De la misma forma se vio la importancia de abrir oficinas en Centroamérica para poder brindar un servicio más personalizado y eficiente con el fin que se cumpla con las necesidades de cada uno de los clientes. Y es así, como a partir de esta, se inicia la apertura de la primera oficina en Centroamérica. Específicamente en Costa Rica, y seguidamente en Honduras, Salvador y Guatemala. Se cuenta con espaciosos predios para el recibimiento de vehículos y carga, y almacenes para la consolidación de la carga marítima. Asimismo, se cuenta con los registros necesarios en la rama del transporte y consolidación de carga y aunados a la experiencia, se han hecho ser “La empresa líder en envío de vehículos”, desde Estados Unidos y Canadá, hacia cualquier puerto o país de Centroamérica. Grupo North Atlantic esta capacitado y certificado por la Administración de Seguridad de Transporte y cuenta con licencia por parte de la Comisión Federal Marítima (CFM) y la aprobación del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT). Agregando que, forma parte del “National Custom Brokers and Freight Forwarders Association”(North Atlantic, s/f).

### **1.2.2 Misión**

La misión está dirigida en proveer a nuestros clientes con un servicio confiable, eficiente, de excelente calidad, y al mejor precio posible (North Atlantic, s/f).

### **1.2.3 Visión**

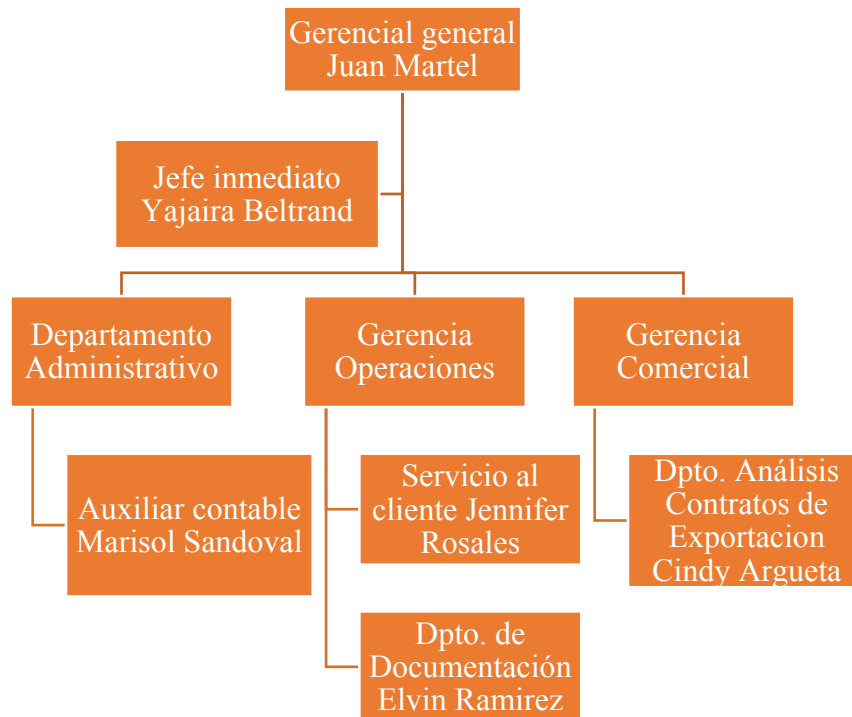
Ser una empresa con una sólida estructura organizacional que proporcione bienestar a sus empleados, clientes y proveedores.

Consolidar el liderazgo regional, nacional e internacional de nuestra empresa, sosteniendo un crecimiento y mejora integral en nuestra organización que proyecte confianza en nuestro trabajo y en la calidad en el servicio a nuestros clientes (North Atlantic, s/f).

### **1.2.4 Valores**

El desarrollo de todas las actividades que realiza la empresa y la relación dentro del equipo de trabajo y con los clientes, son basados en la Confianza, La Transparencia, El Compromiso, La Responsabilidad y La Disciplina (North Atlantic, s/f).

## 1.2.5 ORGNIGRAMA



## **CAPITULO 2**

### **2.1. Actividades realizadas en la empresa**

#### **2.1.1. Actividad 1: organización de información.**

El área asignada de trabajo bajo la supervisión de Marisol Sandoval, la cual es la auxiliar contable de la empresa. En la parte de archivar, en la cual se archiva valga la redundancia todos los documentos que fueron entregados al cliente. Con el fin de que, si en un futuro se reclama que no se entregó dicha documentación, se tienen estos documentos archivados como respaldo los cuales incluyen la firma del cliente. Posteriormente, se trabajó con el departamento de documentación en el cual se realiza toda la logística una vez el vehículo llega a su destino. Se asistió en imprimir BL (Bill of Lading o factura de carga en español, la cual es la factura final que se le entrega al cliente) y factura de pago por grúa. También, impresión de los títulos de los vehículos ya que cada jueves llega barco y se tiene que preparar la documentación para hacer entrega al cliente.

#### **Las actividades asignadas fueron:**

- Revisar y ordenar cada BL, que es la factura final que se le entrega al cliente. Ya ordenados se procede a subrayar en el manifiesto de carga (cuadro en el cual se detalla la carga que viene y asimismo el precio del vehículo) los BL que están y los que hacen falta. Por último, se colocan en una caja terminado el proceso de archivar.
- Impresión y digitalización de facturas de cotización de grúas.
- Armar paquetes que incluyen el título del vehículo, BL, facturas de pago de flete y grúa. Ambas copia y original para enviarlos a la oficina de Puerto Cortes que es ahí donde se le entrega al cliente la documentación. Aquí es donde se apreció la mayor parte de lo que el departamento de documentación realiza.

### **2.1.2. Actividad 2: recabación de información.**

Ya familiarizada con la información, se paso a estar bajo la supervisión de Erick Lagos el supervisor de operaciones de Centroamérica. Una vez el cliente haya ganado su vehículo deseado en subasta, se pone en contacto con servicio al cliente para pedir cotización de grúa y flete. Dicha cotización es desde la yarda de la subasta a una yarda de North Atlantic, una vez aceptada la cotización el cliente tiene que realizar el pago por adelantado. Posteriormente debe enviar por correo electrónico foto de la factura para que dicho departamento pueda proceder con una orden de retiro. Asimismo, proceder a coordinar la grúa que recogerá dicho vehículo.

#### **Las actividades asignadas fueron:**

- Confirmar si es un nuevo retiro. Asegurarse que aún no se ha coordinado.
- Confirmar si el cliente envió la factura. Si ya pago o no.
- Confirmar el precio de la grúa o el flete en los tarifarios de NA para asegurarse que el cliente hizo el pago completo.

### **2.1.3. Actividad 3: análisis de datos.**

Se continuo bajo la supervisión del supervisor Erick Lagos, pero estando en el departamento de auditoría y análisis. Dicho departamento se encarga de revisar si lo que se le tiene que pagar a la persona que conduce la grúa está en lo correcto. En caso que dicha persona se haya pasado el tiempo límite que la subasta da para ir a recoger el vehículo, se le tiene que pagar menos.

#### **Las actividades asignadas fueron:**

- Pasar la información que se necesita del correo electrónico, ya que es ahí donde el departamento de grúas envía la cotización, precios etc. Para posteriormente revisar que concuerde con la información que está en el sistema de gestión que la empresa utiliza. El sistema se llama Magaya y se debe pasar a un Excel.
- Una vez pasada la información que se necesita, la cual es: el número de lote para identificar el vehículo y el valor de la factura. Se debe de revisar la fecha que se compró el vehículo para analizar si se recogió en la fecha estipulada o no.
- Revisar las notas en Magaya para confirmar el almacenaje para sacar lo que se le cobrara al cliente. Si hay un símbolo rojo en Magaya se le pagara lo acordado al conductor de la grúa.

- Confirmar que la información que se tiene en el Excel es la misma que está en Magaya. Si es así, se procede a realizar el cheque bajo el mando de Dilma Álvarez. Quien tiene el cargo de analista y auditora.
- En caso que la información del Excel no concuerde con la que está en magaya, se procedía a enviar el número de lote a Dilma. Ella revisaba y se agregó en notas el porqué de la diferencia.

#### **2.1.4. Actividad 4 asistencia en atención al cliente.**

Se continuó trabajando en el departamento de auditoria ya que Dilma, la persona encargada de dicha auditoria por los momentos está llevando dos departamentos. Desafortunadamente había mucho trabajo desde el mes de junio el cual tomo una semana en terminarse. Se continuo bajo la supervisión del supervisor Erick Lagos. Se estuvo asistiendo en el departamento de servicio al cliente debido a que la persona encargada, Jenniffer Rosales estuvo de vacaciones.

#### **Las actividades asignadas fueron:**

- Contestar las llamadas para asistir a los clientes. Normalmente llaman para preguntar en qué estado se encuentra el vehículo. Se procedía a pedir el número de lote o número de identificación de vehículo (VIN) para buscarlo en Magaya. Dependiendo el color que estuviera se le daba la información al cliente.
- Entregar documentación a clientes que pidieron recogerla en San Pedro Sula y no en Puerto Cortés.
- Se realizaron cotizaciones de embarques de vehículos desde California para Honduras verificando la información en los tarifarios.

## **CAPITULO 3**

### **3.1. PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.1.1. Propuesta 1: Protocolo de Atención al Practicante.**

##### **3.1.1.1. Antecedentes**

A lo largo del tiempo, North Atlantic solamente ha contado con 3 practicantes. No muchos estudiantes han realizado su práctica profesional en dicha empresa. Es por esto, que cuando se llegó a realizar la práctica profesional a la empresa, se notó de inmediato el área de mejora.

Muchas veces se encontró sin tareas o asignaciones que realizar. Mencionando que dicha empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos y sus colaboradores pasan ocupados con sus labores diarias. Es por esto, que si el practicante no preguntaba en que podía asistir tenía lapsos de tiempo en los cuales no se asistía en nada. No se cuenta con un protocolo a seguir en caso que llegue un practicante. También, no se cuenta con una persona encargada de estar pendiente de las labores que el practicante debe realizar.

##### **3.1.1.2. Descripción de la propuesta**

Un protocolo de atención es un documento guía, el cual esta dirigido a todos los futuros practicantes o colaboradores de la empresa. Con el fin de establecer directrices generales a seguir con el fin de obtener una mayor eficiencia.

Se propone elaborar y ejecutar un protocolo de atención que este a la disponibilidad de los futuros practicantes. De esta manera, el practicante contara con las herramientas necesarias para desenvolverse fácilmente en su práctica profesional. El protocolo incluirá toda la información relevante en cuanto a que debe realizar un practicante. Se pretende uniformizar los procesos que cada departamento realiza a un protocolo. También de esta manera los futuros practicantes podrán desarrollarse y adaptarse más fácil y rápidamente y brindar un mejor apoyo a la empresa. Igualmente, contara con un manual con inducción de la empresa que contenga información esencial y necesaria de la misma. Se les hará saber quien es su jefe inmediato y también, a quien pueden acudir en caso de un problema. Contando también con información

que pueda ser necesaria en caso de colaborar en un departamento y que no se le pueda capacitar o entrenar para el mismo ya sea por falta de tiempo etc.

### **3.1.1.3. Impacto de la propuesta**

Cuando se cuenta con un protocolo que permite una mayor eficiencia ya que ya se cuenta con algo establecido que realizar durante el tiempo de practica. El practicante podrá aplicar sus conocimientos adquiridos y asimismo adquirir experiencia siguiendo cada uno de los procesos necesarios de dicha empresa de forma efectiva. Cuando antes tomaba más de una semana que el practicante se adaptara, gracias a un manual con un protocolo a seguir se puede acortar el proceso de adaptación y asimismo aprovechar el tiempo para aprender y asistir y evitar los lapsos en los cuales no se realiza nada. Ahorrando tiempo tanto para el practicante como para la empresa. No se estaría sacando a una persona de sus labores diarias para que le brinde tiempo al practicante ya que se está atrasando en su trabajo. Evitando que el practicante se encuentre con incertidumbre en cuanto a lo que estará realizando o en que puesto estará un día o tiempo determinado.

## **3.2.1. Propuesta 2: Programa de Inducción.**

### **3.2.1.1. Antecedentes**

Cuando un nuevo colaborador ya ha pasado por el proceso de contratación, se procede a capacitar. Dicho entrenamiento lo imparte una persona del mismo departamento en el cual estará el nuevo empleado. El entrenamiento se realiza a la misma vez que la persona que está entrenando realiza su trabajo. Es decir, se está en dos cosas a la vez. Es por esto, que muchas veces quedan espacios en blanco del cual el nuevo colaborador no le pudieron explicar. No quiere decir que se esté dando un mal entrenamiento, sin embargo, no se le da la importancia que requiere. Al ser una empresa que trabaja con tiempo, en el cual si se hace mal un procedimiento son altas las consecuencias, es importante brindar una buena capacitación. Si la persona que está entrenando se ocupa en algo, el entrenamiento se interrumpe y el nuevo empleado se queda sin saber que hacer. Cierta parte del personal no ha obtenido una capacitación completa, ya sea por cualquier razón. Se enseña lo esencial y el nuevo empleado continua en el puesto, pretendiendo que aprenda en el transcurso del tiempo. A raíz de esto, a medida pasa el tiempo, esta persona empieza a no entender ciertos procesos del trabajo que debe realizar. También, cabe mencionar que retrasa el trabajo de otros ya que se depende del

mismo. Asimismo, se han dado quejas por parte del personal acerca del déficit que habilidad de resolver problemas que el otro/nuevo colaborador pueda llegar a tener. Cabe mencionar que se habla de personas que ya tiene años trabajando ahí, y por no haber obtenido una buena capacitación se han dado estos problemas.

### **3.2.1.2. Descripción de la propuesta**

Contar con un calendario de trabajo el cual refleje todo lo correspondiente a la jornada laboral. Cuando se dé la necesidad de capacitar, se seguirá un cronograma el cual evitará inconsistencia en los conocimientos que debe de obtener el nuevo o antiguo empleado. Dichas capacitaciones las debe de realizar una persona que conozca mucho del tema, y que también tenga disponibilidad de tiempo para estar enfocado solamente en la capacitación y deben de ser de manera presencial, y el nuevo colaborador ya debe de contar con todas las herramientas necesarias para ir entendiendo mejor lo que se le explica.

La forma en la cual se va a presentar ya sea a un nuevo empleado o un empleado que pasa a un nuevo departamento. Se asignará a una persona en especifica que sea capaz de capacitar satisfactoriamente, brindar la mejor capacitación posible. Debe de enseñar la información mas esencial y brindar consejos de cómo desarrollar mejor su trabajo, que se de a conocer el porque es importante hacer un trabajo exitoso en el puesto que esta persona estará. Es importante contar con personas entrenadas a un alto nivel y asimismo que solamente este enfocada en la capacitación. De esta manera podrá capacitar y evitar ya sea errores o confusiones en un futuro. La capacitación se puede empezar a realizar una vez la persona ya haya recibido una inducción de la empresa y puede durar hasta 2 semanas.

### **3.2.1.3. Impacto de la propuesta**

Dicha propuesta, asegurara la estabilidad de la empresa evitando inconsistencia en los conocimientos del personal y también mejorar los servicios que la empresa ofrece. Ambas partes se favorecen, por un lado, se podrá capacitar en menos tiempo ya que una persona ya estará asignada a estar pendiente de seguir el cronograma mencionado anteriormente. Por otro lado, se evitan quejas entre los colaboradores por especular que estas personas no están realizando bien su trabajo. Los nuevos y antiguos empleados que requieran de entrenamiento, conocerán sus funciones y deberes. Contando con el conocimiento de cómo deben realizar dichas funciones al pie de la letra.

## **CAPITULO 4**

### **4.1 CONCLUSIONES**

1. Se pusieron en práctica los conocimientos teóricos y prácticos aprendidos durante los años en la carrera de Relaciones Internacionales.
2. Se realizaron las tareas solicitadas por parte del personal de la empresa.
3. Se conoció acerca de los procesos de una empresa de transporte y envío de vehículos y todo tipo de carga. También el proceso requerido para hacer envíos marítimo y aéreo para Centroamérica.
4. Se aportó un protocolo de atención al practicante el cual sirve para mejorar el desarrollo del practicante en la empresa. Asimismo, un manual el cual será de apoyo cuando se requiera entrenar a un nuevo o existente colaborador.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

### **4.2.1 Recomendaciones para la empresa**

- Dar una mejor inducción acerca de la empresa al momento que se inicia la práctica. De esta manera el practicante podrá comprender mejor cómo funciona la empresa y empezar a desenvolverse con mejor facilidad en el entorno.
- Brindar mejores oportunidades a los futuros practicantes. Permitirles formar experiencia en los departamentos principales de la empresa y asimismo brindar funciones de mayor peso a los practicantes universitarios.

### **4.2.2 Recomendaciones para la institución**

- Realizar talleres en donde el alumno se involucre en procesos constructivos y así poder tener un valor agregado como profesional.
- En cuanto a la carrera de Relaciones Internacionales, aumentar las enseñanzas prácticas y no solamente teoría. Ya que es básico para un internacionalista.

### **4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes**

- Hacer uso de un cuaderno de trabajo para registrar las actividades realizadas en la práctica profesional y que sea más fácil elaborar el informe.

### 4.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*Las agencias navieras y su importancia en la industria marítima auxiliar.* (2011).

<https://es.slideshare.net/faeco/la-agencias-navieras-y-su-importancia-en-la>

North Atlantic. (s/f). *North Atlantic*. North Atlantic Ocean and Air Cargo Consolidators.

Recuperado el 8 de agosto de 2021, de

<http://www.gruponorthatlantic.com/home/index.php>

## 4.4 GLOSARIO

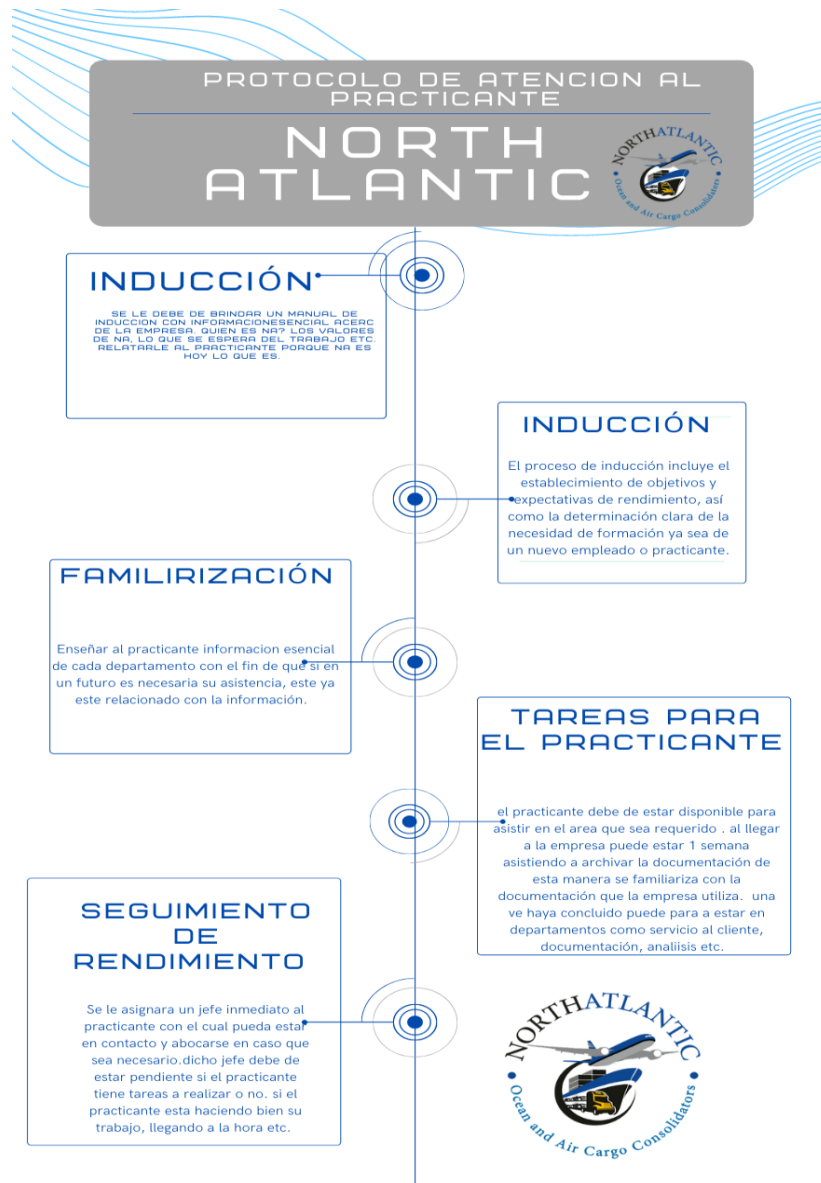
**1. NA:** North Atlantic.

**2. Bill of Lading (factura de carga):** documento que sirve como evidencia del contrato de transporte entre el expedidor (cliente) y la naviera.

**3. Manifiesto de carga:** documento que ampara el transporte de mercancías ante las distintas autoridades, cuando estas se movilizan en vehículos de servicio público, mediante contratación a través de empresas de transporte de carga legalmente constituidas y debidamente habilitadas por el Ministerio de Transporte.

## 4.5 ANEXOS

Se presenta un prototipo con una idea de cómo se debería de ver un protocolo de atención para los practicantes.



Esta es una idea de cómo se debería de realizar el manual de inducción.



Le damos la más cordial bienvenida a North Atlantic Ocean and Air Cargo Consolidators. Es agradable para nuestra empresa contar con empleados que se caractericen por el sentido de responsabilidad, integridad y el deseo de hacer cada día una oportunidad para mejorar las cosas y ser mejores hondureños.

En este manual encontrarás información valiosa, relacionada, con el funcionamiento de la empresa, la que será de mucha utilidad para el desempeño en su trabajo.



## Quiénes somos?

### NUESTRA HISTORIA

Grupo North Atlantic Ocean and Air Cargo Consolidators (NA). NA es una compañía norteamericana de transporte y envío de vehículos y todo tipo de carga vía marítimo y aéreo para Centroamérica.



GRUPO NORTH ATLANTIC NACE EN EL AÑO 2001 EN UNA OFICINA PEQUEÑA EN TRENTON, NEW JERSEY. DEBIDO A LA GRAN NECESIDAD DE OFRECER UN EXCELENTE SERVICIO A CLIENTES CENTROAMERICANOS Y SURAMERICANOS SE ABRIÓ OTRA OFICINA EN DELAWARE. DE LA MISMA FORMA SE VIO LA IMPORTANCIA DE ABRIR OFICINAS EN CENTROAMÉRICA PARA PODER BRINDAR UN SERVICIO MÁS PERSONALIZADO Y EFICIENTE CON EL FIN QUE SE CUMPLA CON LAS NECESIDADES DE CADA UNO DE LOS CLIENTES. Y ES ASÍ, COMO A PARTIR DE ESTA, SE INICIA LA APERTURA DE LA PRIMERA OFICINA EN CENTROAMÉRICA, ESPECÍFICAMENTE EN COSTA RICA, Y SEGUIDAMENTE EN HONDURAS, SALVADOR Y GUATEMALA.

## Obligaciones de los trabajadores



1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados, observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir las órdenes que de modo particular le imparta el patrono o sus representantes, según el orden jerárquico establecido
2. Observar buenas costumbres y conducta ejemplar, íntegra y decente durante el servicio.
3. Cumplir con las demás obligaciones que imponga el Código de Trabajo, las leyes y sus reglamentos.

## Jornadas de trabajo

actualmente el horario de trabajo en la empresa va a depender del departamento en el cual se vaya a laborar.

si sus labores se encuentran en el area de operaciones de Estados Unidos (pero en Honduras) su horario es de 6 am a 3pm para el departamento de servicio al cliente, contabilidad, pricing etc es de 8am a 5pm.

SDSC | New Members

Hemos llegado al final de esta inducción, esperamos que toda la información que le ha sido brindada sea utilizada de la mejor manera y siempre muestre su compromiso con la empresa.

puedes abocarte a tu jefe inmediato en caso de preguntas o en necesidad de cualquier cosa.

