

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
CONSOLIDADORA DE CARGA SICTRA

SUSTENTADO POR:
MAZIE IBETH FUENTES MARQUEZ,
21911218

PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE
LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

DICIEMBRE, 2024

CONTENIDO

Tabla de ilustraciones	VII
Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Resumen Ejecutivo	III
Introducción	VI
1. Capítulo I	1
1.1. Objetivos de la Práctica 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	3
1.2.3. Visión.....	3
1.2.4. Valores	3
Estructura organizacional de SICTRA S.A.	4
2. Capítulo II.....	5
2.1. Actividades Realizadas en la Empresa	5
3. Capítulo III.....	8
3.1. Mejoras Implementadas	8

3.1.1. Mejora 1: Estrategias efectivas para seguimiento de clientes inactivos.	8
3.1.2. Mejora 2: Optimización del proceso de retiro de etiquetas de proveedores.	9
3.1.3. Mejora 3: Mejora en la interfaz del sistema de liquidaciones, IDs y controlling	10
3.2. Propuestas de Mejora.....	11
3.2.1. Propuesta 1: Optimización y Simplificación del Sistema Interno de SICTRA (SSL).....	11
3.2.2. Propuesta 2: Implementación de una Aplicación Móvil para el Seguimiento de Paquetes de Interbox	12
Propuesta 3: Mejora del Proceso de Atención al Cliente con la Implementación de un Chatbot de Respuesta Automática	12
4. Capitulo IV.....	14
4.1 Conclusiones.....	14
4.2 Recomendaciones	16
4.2.1. Fomentar la proactividad y la iniciativa.....	16
4.2.2. Fortalecer las habilidades interpersonales y de comunicación**	16
4.2.3. Profundizar en el conocimiento del sector logístico y sus herramientas	16
4.3 Referencias.....	17
4.4 Glosario.....	18

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama de SICTRA S.A.	4
--	---

Dedicatoria

Este informe de práctica profesional está dedicado con mucho cariño a mis padres, quienes con su amor, apoyo constante y sabios consejos han estado siempre a mi lado. Gracias por confiar en mí y darme la fuerza para superar los momentos difíciles y alcanzar esta meta.

También me dedico este logro a mí mismo(a), como un recordatorio de que, con esfuerzo, paciencia y dedicación, he sido capaz de avanzar y superar los obstáculos en el camino. Cada paso que he dado es prueba de que vale la pena seguir luchando por crecer y mejorar cada día.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fuerza, la salud y la claridad para completar esta etapa de mi formación profesional. Sin Su guía, este logro no habría sido posible.

Quiero expresar mi agradecimiento al Coordinador de Carrera, Ricardo Salgado, por su apoyo constante y su valiosa orientación durante este proceso. Sus consejos han sido un pilar importante para mí desarrollo académico y profesional.

Extiendo mi gratitud a Melanie Mcliverty y Stephanie Murillo, quienes con su paciencia y conocimientos me brindaron apoyo durante mi práctica profesional. Su disposición para ayudarme fue clave para el éxito de esta experiencia.

Agradezco a SICTRA por darme la oportunidad de realizar mi práctica en su institución. Este espacio me permitió aplicar lo aprendido y seguir creciendo tanto personal como profesionalmente.

A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de esta etapa tan importante de mi vida y por contribuir a mi formación.

Resumen Ejecutivo

Durante mi práctica profesional en SICTRA, empresa líder en logística y comercio internacional especializada en consolidación de carga, importaciones y exportaciones, adquirí experiencia práctica y conocimientos relevantes en la gestión de operaciones logísticas. Esta experiencia me permitió no solo aplicar conceptos teóricos aprendidos durante mis estudios, sino también identificar áreas de mejora en los procesos internos y fortalecer mis habilidades técnicas y profesionales en un entorno dinámico y exigente.

El objetivo principal de mi práctica profesional fue contribuir al fortalecimiento de las operaciones de SICTRA mediante mi participación activa en procesos clave y el desarrollo de soluciones efectivas para optimizar sus actividades. Las metas específicas incluyeron:

1. Familiarizarme con los procesos internos y el funcionamiento operativo de una empresa de logística y consolidación de carga.
2. Aprender a gestionar documentación esencial para operaciones de importación y exportación, asegurando el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales.
3. Participar en la planificación y coordinación de envíos terrestres, marítimos y aéreos.
4. Identificar áreas de oportunidad para proponer y, en algunos casos, implementar mejoras en los procesos internos de la empresa.
5. Desarrollar habilidades de atención al cliente y comunicación efectiva, fundamentales en el sector logístico.

Durante el período de práctica, llevé a cabo una serie de actividades enfocadas en mejorar la eficiencia operativa y garantizar la calidad del servicio ofrecido por SICTRA.

Participé activamente en la elaboración, revisión y organización de documentos clave como facturas comerciales, certificados de origen, guías de embarque y pólizas de seguro de carga. Este trabajo fue fundamental para garantizar la correcta ejecución de las operaciones de importación y exportación y para cumplir con las regulaciones aduaneras en cada etapa del proceso.

Realicé el monitoreo detallado de envíos internacionales y nacionales, desde su origen hasta su destino final. Esta actividad implicó coordinar con transportistas, agentes aduanales y clientes para

asegurar el cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos, utilizando herramientas tecnológicas para rastreo y control.

Brindé soporte directo a los clientes de SICTRA, atendiendo consultas sobre costos, documentación y estado de los envíos. Este rol me permitió desarrollar habilidades clave de comunicación, manejo de conflictos y solución de problemas en un entorno profesional.

Identifiqué áreas críticas que requerían mejoras y propuse soluciones orientadas a aumentar la eficiencia y reducir los tiempos de respuesta. Entre las propuestas más relevantes estuvieron la digitalización de algunos procesos administrativos, la reorganización de flujos de trabajo en la gestión documental y la introducción de un sistema más eficiente para la planificación de rutas de transporte.

La práctica en SICTRA me permitió obtener un conocimiento integral sobre la operación logística y las complejidades del comercio internacional. Entre los aprendizajes más destacados se incluyen: Adquirí experiencia práctica en el manejo de documentación comercial y aduanera, así como en el uso de herramientas digitales para la coordinación de operaciones logísticas.

Mejoré mi capacidad para interactuar con diferentes actores del sector, desde clientes hasta proveedores y colegas, fortaleciendo mi habilidad para trabajar en equipo y manejar situaciones de presión.

Aprendí a analizar los procesos internos de la empresa para identificar cuellos de botella y proponer soluciones viables, reforzando mis habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas.

Sin embargo, también identifiqué áreas donde puedo mejorar. Por ejemplo, un mejor manejo de herramientas avanzadas de gestión logística y una mayor familiaridad con normativas internacionales específicas podrían haber optimizado mi desempeño.

La práctica profesional en SICTRA no solo contribuyó a mi desarrollo profesional, sino que también aportó beneficios tangibles a la empresa. Mi participación ayudó a agilizar la gestión documental y a mejorar la comunicación con los clientes, generando una mayor satisfacción en el

servicio ofrecido. Además, mis propuestas de optimización interna podrían ser implementadas en el futuro, lo que representaría una mejora significativa en la eficiencia operativa de la empresa.

Mi experiencia en SICTRA fue enriquecedora y me permitió consolidar conocimientos, adquirir nuevas habilidades y tener una visión más clara de los retos y oportunidades del sector logístico y del comercio internacional. La práctica me preparó para enfrentar los desafíos del mundo laboral con confianza y me permitió aportar valor a una empresa comprometida con la calidad y la innovación. Este aprendizaje se traducirá en una base sólida para mi desarrollo profesional y personal en el futuro.

Introducción

La práctica profesional en SICTRA, una empresa de consolidación de carga, ha sido una experiencia fundamental para mi desarrollo en el ámbito de las relaciones internacionales. Desde el primer día, he tenido la oportunidad de integrarme en un entorno de alta colaboración y dinamismo, donde cada día se convierte en una fuente de aprendizaje significativo y en un avance hacia el crecimiento personal y profesional.

Durante esta experiencia, he adquirido una comprensión detallada de los procesos logísticos esenciales en la consolidación de carga. Esto ha contribuido a fortalecer mis habilidades en gestión operativa, toma de decisiones bajo presión, y una atención cuidadosa al detalle. La interacción continua con un equipo de profesionales comprometidos no solo ha incrementado mi conocimiento técnico, sino también mis competencias interpersonales y mi capacidad para adaptarme y resolver problemas en un contexto internacional.

Esta etapa en SICTRA ha reafirmado mi interés en desarrollarme dentro del campo de las relaciones internacionales. Cada actividad ha sido una oportunidad para aplicar soluciones prácticas, nutrir mis habilidades analíticas y reforzar mis valores de ética y profesionalismo. Más allá del conocimiento técnico, la práctica ha significado una valiosa formación en responsabilidad y compromiso, cualidades que serán esenciales en mi futuro profesional.

La experiencia en SICTRA me confirma el interés de construir una carrera en relaciones internacionales, convencida de que las competencias adquiridas aquí serán fundamentales para asumir los próximos desafíos en un entorno global y multicultural.

1. Capítulo I

Este primer capítulo presenta la información general de la empresa, clave para contextualizar el entorno en el que se llevan a cabo las actividades prácticas. Esta sección inicial proporciona una visión completa de la estructura organizacional de SICTRA y del propósito de la práctica en el fortalecimiento de competencias y conocimientos técnicos aplicados al campo logístico.

1.1. Objetivos de la Práctica Profesional

1.1.1. Objetivo General.

Aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria en el área de trabajo asignada, desarrollando destrezas prácticas que complementen el aprendizaje académico, fortalezcan la experiencia profesional y aporten valor a las operaciones de SICTRA.

1.1.2. Objetivos Específicos.

- Ampliar el conocimiento sobre el sector logístico y de transporte internacional para adquirir una comprensión completa del entorno laboral y sus exigencias.
- Fortalecer competencias interpersonales que faciliten una comunicación eficaz y el trabajo en equipo dentro de la empresa.
- Mejorar competencias técnicas en logística y optimización de los procesos internos de SICTRA, mediante el aprendizaje de métodos y procedimientos propios de la industria.

1.2. Datos generales de la empresa

En la sección Datos Generales de la Empresa, se ofrecerá una visión esencial de SICTRA, con una breve reseña de su historia, misión, visión, y los valores que sustentan su operación. Esta información permitirá comprender el rol fundamental de SICTRA en la consolidación y transporte de carga, destacando su compromiso con la eficiencia, calidad y crecimiento sostenible en el ámbito logístico.

1.2.1. Reseña histórica

El 19 de agosto de 1998, Don José Salas, un emprendedor con una visión clara, estableció lo que hoy se conoce como SICTRA. Su objetivo era crear una empresa logística integral que fuera más allá del simple transporte de mercancías; buscaba cultivar relaciones sólidas y duraderas con sus clientes. Desde sus humildes inicios, SICTRA ha forjado su camino hasta convertirse en un referente en la logística en Honduras.

Bajo el liderazgo de Don José Salas, la compañía ha construido un legado marcado por la excelencia y el compromiso. A lo largo de los años, ha crecido y se ha adaptado a las cambiantes realidades del comercio internacional. Con más de 25 años de trayectoria, SICTRA ha desarrollado una amplia red de agentes y socios estratégicos en todo el mundo, lo que le permite ofrecer servicios completos en la exportación e importación de carga, tanto en contenedores completos (FCL) como en carga consolidada (LCL).

Además, SICTRA proporciona transporte aéreo y terrestre en Centroamérica, así como asesoramiento en procesos aduanales, asegurando un manejo eficiente y seguro de los productos. Su compromiso con la calidad se refleja en cada aspecto de sus operaciones, siempre buscando ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de cada cliente.

Hoy, SICTRA no solo facilita el movimiento de mercancías, sino que también desempeña un papel crucial en el crecimiento y la modernización del comercio regional. Con una visión centrada en el desarrollo sostenible y el bienestar de sus socios comerciales, SICTRA se posiciona como un aliado estratégico en el ámbito logístico, ayudando a las empresas a alcanzar sus metas en un entorno dinámico y global. La historia de SICTRA es un testimonio del esfuerzo constante por

brindar soluciones logísticas innovadoras que benefician a sus clientes y contribuyen al avance del sector en Honduras y más allá. (SICTRA S.A., 2024)

1.2.2. Misión

Somos una empresa de logística y transporte de mercancías a la medida de nuestros servicios a las necesidades de nuestros clientes, aportando soluciones eficaces de forma global comercializar a través de un asesoramiento específico con procesos fundados y claros, cuidar los intereses de nuestros socios comerciales de forma estratégica. (SICTRA S.A., 2024)

1.2.3. Visión

Convertirse en una empresa líder en Centroamérica en Logística Integral y mantener un servicio de transporte de mercancías global dinámico e innovador, cultivar alianzas permanentes y duraderas con el mismo compromiso servir con excelencia. (SICTRA S.A., 2024)

1.2.4. Valores

De acuerdo con (SICTRA S.A., 2024), los valores fundamentales incluyen:

- Excelencia
- Confianza
- Ética
- Actitud de servicio
- Responsabilidad
- Compromiso
- Esfuerzo
- Consistencia
- Transparencia

2. Capítulo II

SICTRA, S.A., destacada por su liderazgo en el sector logístico y de comercio internacional en Honduras, ofrece servicios especializados en transporte terrestre, aéreo y marítimo, así como en exportación e importación. Su enfoque en la eficiencia de las cadenas de suministro, respaldado por alianzas estratégicas y atención personalizada, crea un espacio propicio para el aprendizaje de practicantes en Relaciones Internacionales. Al involucrarse en sus operaciones globales, los practicantes tienen la oportunidad de desarrollar competencias clave, como la gestión de relaciones internacionales, el análisis de mercados y la negociación en contextos interculturales. Esta experiencia resulta fundamental para forjar una carrera profesional en un ámbito que conecta economías y fomenta el crecimiento global.

2.1. Actividades Realizadas en la Empresa

2.1.1. Seguimiento a Clientes Activos e Inactivos del Servicio de Paquetería Interbox.

Esta actividad consiste en identificar a los clientes activos e inactivos del servicio de paquetería. Se realiza un seguimiento a los clientes inactivos a través de llamadas telefónicas para comprender las razones por las cuales no están utilizando el servicio de casillero o no han realizado envíos recientes. El objetivo es conocer sus inquietudes, identificar posibles mejoras en el servicio y fomentar su retorno, brindando soluciones personalizadas y motivándolos a volver a confiar en la empresa.

2.1.2. Contacto con Empresas Constructoras para Promoción de Servicios.

Esta actividad se centra en contactar a empresas del sector construcción para ofrecerles los servicios logísticos de SICTRA. A través de llamadas o correos electrónicos, se presenta la propuesta de valor de SICTRA, resaltando soluciones específicas como el transporte especializado y la gestión de carga. Se busca generar interés en los servicios de la empresa, resolver dudas y lograr que los potenciales clientes soliciten cotizaciones.

2.1.3. Envío de Información sobre Servicios.

Consiste en preparar y enviar correos electrónicos a clientes actuales y potenciales con información detallada sobre la cartera de servicios de SICTRA. Estos correos destacan las soluciones logísticas personalizadas que la empresa ofrece, como transporte aéreo, marítimo y terrestre, LCL, Inspección, Seguros, y servicios aduaneros. El objetivo es informar y generar interés, promoviendo la contratación de los servicios de SICTRA.

2.1.4. Preparación y Embalaje de Paquetes.

Esta actividad incluye la preparación y embalaje adecuado de los paquetes que serán enviados, siguiendo los estándares de seguridad y calidad. Se seleccionan los materiales adecuados para el embalaje, asegurando que los paquetes estén protegidos durante el transporte. También se verifica que los etiquetados sean correctos y que cada envío esté listo para ser despachado de forma eficiente.

2.1.5. Apoyo en Estrategias de Marketing Digital.

Consiste en colaborar con el equipo de marketing para crear contenido visual atractivo, como videos para plataformas sociales como TikTok, que resalten los servicios de SICTRA y aumenten la visibilidad de la empresa. El objetivo es captar la atención de posibles clientes y promover los servicios de la empresa en un formato dinámico, aprovechando las plataformas digitales para generar mayor engagement.

2.1.6. Búsqueda de Promociones en Tiendas Online.

Esta tarea involucra la investigación de ofertas y promociones en línea de diversas tiendas de comercio electrónico. Se recopila la información sobre descuentos y promociones especiales para ser compartida con el equipo de marketing, que luego podrá crear publicaciones para atraer clientes interesados en realizar compras internacionales a través de los servicios de paquetería de SICTRA.

2.1.7. Creación de IDs para Cotizaciones.

Esta actividad consiste en generar identificadores únicos para cada solicitud de cotización que se reciba. El objetivo es mantener un registro ordenado y organizado de todas las solicitudes, lo que facilita el seguimiento de cada transacción y permite una gestión eficiente de las cotizaciones.

2.1.8. Gestión del Proceso de Controlling y Verificación de Cobro

Este proceso incluye el seguimiento de los paquetes que han llegado a las bodegas de Honduras, asegurándose de que toda la información esté correctamente registrada. Además, en esta etapa se verifica lo que se va a cobrar a los clientes por el servicio. También se notifica a los clientes sobre la llegada de sus paquetes a Honduras, lo que garantiza una entrega oportuna y sin contratiempos.

2.1.9. Proceso de Liquidación de Paquetes

Después de completar el proceso de controlling, se lleva a cabo la liquidación de los paquetes, lo que implica preparar la información necesaria para que el área de finanzas pueda proceder con la facturación y los pagos a los proveedores. Este paso es clave para mantener la transparencia financiera y la eficiencia operativa dentro de la empresa.

2.1.10. Registro de Inventarios de Paquetes

La actividad de inventario implica realizar un conteo y control de todos los paquetes que llegan a las bodegas de SICTRA. Se verifica que cada paquete coincida con los registros y se revisa su estado físico. Este proceso es fundamental para asegurar que no haya discrepancias en el inventario y que todos los paquetes estén correctamente clasificados antes de pasar a la siguiente fase del proceso.

3. Capítulo III

Este capítulo analiza en detalle las actividades realizadas en SICTRA, destacando los avances logrados con las mejoras implementadas y propuestas de mejora diseñadas para optimizar las operaciones de la empresa.

Por un lado, se resaltan las iniciativas que ya han sido aprobadas e incorporadas exitosamente en los procesos de la organización, evidenciando su impacto en la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos empresariales. Por otro, se presentan propuestas innovadoras enfocadas en fortalecer áreas clave de SICTRA, actualmente en proceso de evaluación para determinar su viabilidad y futura aplicación.

3.1. Mejoras Implementadas

3.1.1. Mejora 1: Estrategias efectivas para seguimiento de clientes inactivos.

3.1.1.1. Antecedentes.

El seguimiento a clientes inactivos era un proceso que dependía únicamente de llamadas telefónicas, lo que resultaba en una alta carga operativa y, en ocasiones, poca efectividad al no obtener respuestas inmediatas. Esto dificultaba identificar las razones por las que algunos clientes dejaron de utilizar el casillero y limitaba la capacidad para recuperar su actividad.

3.1.1.2. Descripción de la mejora.

Se implementó un sistema combinado de seguimiento que incluye llamadas telefónicas estratégicas, correos electrónicos automatizados y encuestas breves enviadas por medios digitales. Este enfoque multicanal permite alcanzar a los clientes de manera más efectiva, ofreciéndoles opciones de comunicación según sus preferencias. Además, las encuestas recopilan información clave sobre las razones de inactividad, como problemas de costos, tiempos de entrega o falta de conocimiento sobre nuevos servicios disponibles.

3.1.1.3. Impacto de la mejora.

Esta estrategia permitió contactar al 80% de los clientes inactivos en un periodo más corto, obteniendo retroalimentación valiosa para ajustar los servicios y las campañas de marketing. Como resultado, se logró reactivar el 38% de los clientes contactados, incrementando los ingresos de la empresa y fortaleciendo la relación con los usuarios del casillero. Además, se redujo la dependencia exclusiva de las llamadas telefónicas, lo que aligeró la carga laboral del equipo y mejoró la efectividad del proceso.

3.1.2. Mejora 2: Optimización del proceso de retiro de etiquetas de proveedores.

3.1.2.1. Antecedentes.

Las etiquetas adheridas por los proveedores en los paquetes representan un desafío para el equipo, ya que es necesario retirarlas antes de la entrega al cliente para evitar que accedan a información sensible. Sin embargo, el diseño y la adhesión de estas etiquetas dificultan su remoción, lo que incrementa el tiempo y el esfuerzo necesarios durante el proceso de inventario y preparación de los paquetes.

3.1.2.2. Descripción de la mejora.

Se implementó un método más eficiente para retirar etiquetas de los proveedores utilizando herramientas especializadas, como removedores térmicos y/o químicos diseñados para despegar adhesivos sin dañar el embalaje.

3.1.2.3. Impacto de la mejora.

El tiempo necesario para el retiro de etiquetas disminuyó en un 40%, permitiendo al equipo procesar más paquetes en menos tiempo. Además, esta mejora redujo el desgaste físico asociado con el procedimiento, mejorando la experiencia laboral de los empleados. Por último, se logró garantizar la protección de la información sensible, reforzando la confianza de los clientes en el servicio.

3.1.3. Mejora 3: Mejora en la interfaz del sistema de liquidaciones, IDs y controlling.

3.1.3.1. Antecedentes.

El sistema utilizado para las liquidaciones, creación de IDs y gestión de controlling presentaba varios desafíos operativos. La interfaz era compleja y poco intuitiva, lo que dificultaba la navegación para los empleados. Además, los procesos eran largos, requerían múltiples pasos y la disposición de las herramientas no era la más eficiente, lo que provocaba demoras y aumento de errores. Esta situación afectaba la productividad general y dificultaba la gestión eficiente de las tareas diarias.

3.1.3.2. Descripción de la mejora.

Para resolver estos problemas, se implementó una mejora integral en el sistema, centrada en simplificar su interfaz y hacerla más accesible. Se reorganizó el diseño del sistema, destacando las funciones clave y agrupándolas de manera más lógica y ordenada, lo que facilitó su uso. Además, se optimizó el flujo de trabajo, haciendo que los procesos de liquidación, creación de IDs y controlling fueran más rápidos y directos. Todo esto se realizó manteniendo una estructura más limpia y visualmente amigable, lo que permitió una experiencia más fluida para los usuarios.

3.1.2.3. Impacto de la mejora.

La mejora en la interfaz del sistema permitió reducir significativamente los tiempos de ejecución de los procesos. Ahora se pueden realizar las tareas con un proceso más corto, accediendo de manera más rápida y eficiente a las herramientas necesarias. Como resultado, la productividad aumentó, permitiendo que el personal se enfocara en tareas de mayor valor estratégico. Además, la experiencia del cliente se optimizó al agilizar la atención y la resolución de solicitudes, generando un impacto positivo tanto en los empleados como en los clientes.

3.2. Propuestas de Mejora

3.2.1. Propuesta 1: Optimización y Simplificación del Sistema Interno de SICTRA (SSL)

3.2.1.1. Antecedentes.

El sistema actual de SICTRA (SSL) presenta una interfaz sobrecargada con múltiples opciones y botones innecesarios que afectan su velocidad y eficiencia. Esto genera lentitud en la ejecución de tareas y contribuye a la frustración de los empleados al navegar por una plataforma compleja y no optimizada.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta.

Se propone realizar una reestructuración de la interfaz del sistema para eliminar botones y opciones que no se usan habitualmente. Además, se llevaría a cabo una revisión de los flujos de trabajo para simplificar procesos redundantes y automatizar tareas que actualmente requieren intervención manual. También se optimizarían los recursos del sistema (bases de datos, servidores) para reducir el tiempo de carga y mejorar la estabilidad, evitando bloqueos o caídas durante el uso. Esta simplificación facilitaría la navegación, reduciendo el tiempo necesario para completar tareas y aumentando la productividad del equipo.

3.2.1.3. Impacto de la propuesta.

La eliminación de opciones innecesarias y la simplificación de los procesos permitirían que los empleados naveguen por el sistema de manera más ágil, lo que reduciría significativamente los tiempos de ejecución. Además, la mejora en la velocidad y estabilidad del sistema mejoraría la experiencia de los usuarios, aumentando la eficiencia operativa de la empresa y, en consecuencia, mejorando la atención al cliente.

3.2.2. Propuesta 2: Implementación de una Aplicación Móvil para el Seguimiento de Paquetes de Interbox

3.2.2.1. Antecedentes.

Actualmente, los clientes de Interbox dependen de la atención a través de WhatsApp para recibir información sobre el estado de sus paquetes, lo cual es un proceso lento que genera retrasos en las respuestas y aumenta la carga de trabajo del personal de atención al cliente.

3.2.2.2. Descripción de la propuesta.

Se propone el desarrollo e implementación de una aplicación móvil dedicada al seguimiento de paquetes. La aplicación permitirá a los clientes conocer en tiempo real el estado de sus envíos sin necesidad de contactar por WhatsApp. Incluiría funciones como notificaciones automáticas sobre el progreso de los paquetes y estimaciones de tiempo de entrega. Esta solución reducirá la dependencia de los canales de atención manuales, mejorando la eficiencia en el seguimiento de los paquetes.

3.2.2.3. Impacto de la propuesta.

La aplicación permitirá a los clientes acceder a la información de manera instantánea, reduciendo la carga de trabajo del personal de atención al cliente. Además, esto optimizará la experiencia del cliente al ofrecer un servicio más ágil y transparente, lo que también contribuirá a la mejora de la satisfacción general y la fidelización de los usuarios.

Propuesta 3: Mejora del Proceso de Atención al Cliente con la Implementación de un Chatbot de Respuesta Automática

3.2.3.1. Antecedentes.

El proceso de contacto para consultas generales y seguimiento de paquetes, en especial las solicitudes sobre envíos, depende de la interacción directa a través de canales como WhatsApp, lo que genera retrasos y sobrecarga al personal de atención al cliente. Esta dependencia de interacción manual afecta la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

3.2.3.2. Descripción de la propuesta.

Se propone la implementación de un chatbot de respuesta automática que pueda atender consultas generales de clientes en tiempo real. Este chatbot proporcionará respuestas inmediatas a preguntas frecuentes sobre el estado de los paquetes, procedimientos de envío y horarios de atención. Al integrar esta herramienta con el sistema de seguimiento de paquetes, los clientes podrán obtener información sobre el estado de sus envíos sin necesidad de esperar a un operador humano. El chatbot estará disponible en múltiples canales de comunicación, como WhatsApp, sitio web y la aplicación móvil.

3.2.3.3. Impacto de la propuesta.

El chatbot reducirá la carga de trabajo del personal al permitirles concentrarse en tareas más complejas, mientras que las consultas sencillas serán resueltas de forma instantánea. Esto mejorará los tiempos de respuesta y reducirá los tiempos de espera para los clientes, lo que contribuirá a una experiencia más eficiente y satisfactoria. Además, permitirá a la empresa gestionar una mayor cantidad de consultas de manera más escalable.

4. Capítulo IV

En el presente capítulo se exponen las conclusiones derivadas del análisis y desarrollo del proyecto, acompañadas de las referencias bibliográficas que fundamentan la información presentada. Asimismo, se incorpora un glosario con las definiciones de los términos clave utilizados y los anexos que aportan información adicional relevante. Cada sección ha sido diseñada con el propósito de ofrecer una comprensión integral y detallada del trabajo realizado, asegurando la claridad, coherencia y solidez de los contenidos expuestos.

4.1 Conclusiones

A lo largo de la práctica profesional en SICTRA, se lograron importantes avances tanto en el ámbito personal como en el profesional, contribuyendo al desarrollo de la empresa y a la mejora de sus procesos internos. La experiencia adquirida permitió una comprensión profunda del funcionamiento de la empresa en su totalidad, desde la logística de consolidación de carga hasta los procesos de importación y exportación. A través de la aplicación de los conocimientos obtenidos en los estudios previos, se pudieron identificar y proponer soluciones eficaces a varios desafíos operativos, mejorando la eficiencia de las actividades diarias y optimizando los tiempos de respuesta.

Una de las principales contribuciones fue la mejora en la organización de la información y la implementación de estrategias que facilitaron una mejor gestión de los flujos de trabajo. La experiencia práctica brindó una visión más clara sobre la importancia de la comunicación interna y la coordinación de equipos para alcanzar los objetivos establecidos. La interacción con colegas y superiores permitió fortalecer las habilidades interpersonales, favoreciendo una integración efectiva en el equipo y facilitando la colaboración en proyectos clave.

El trabajo realizado también proporcionó una comprensión más profunda de los desafíos que enfrenta el sector logístico, particularmente en áreas de consolidación de carga, importación y exportación. A lo largo de la práctica, se identificaron áreas de oportunidad para incrementar la competitividad de la empresa, lo que permitió proponer estrategias orientadas a la mejora continua de los procesos internos y a la optimización de los recursos disponibles.

En términos generales, esta experiencia no solo cumplió con los objetivos establecidos, sino que también permitió generar un aporte tangible a la eficiencia y operatividad de SICTRA. Las iniciativas planteadas, como la optimización de la organización interna y la mejora en la coordinación de proyectos, resultaron en mejoras significativas que impactaron positivamente en la empresa. Además, la práctica profesional sirvió como un espacio valioso para afianzar los conocimientos y habilidades necesarias en el ámbito logístico, lo que representa una base sólida para el desarrollo futuro en el sector.

Este proceso también permitió realizar un análisis reflexivo sobre los retos y las oportunidades en la logística de consolidación de carga, ofreciendo valiosas lecciones que pueden aplicarse a otras empresas del sector. Las estrategias de optimización de procesos propuestas pueden servir como un modelo para futuras iniciativas en el ámbito logístico, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad del sector.

4.2 Recomendaciones

4.2.1. Fomentar la proactividad y la iniciativa

Es esencial que los estudiantes que realicen su práctica profesional en una empresa logística como SICTRA se mantengan proactivos y estén dispuestos a asumir responsabilidades desde el inicio. La industria logística es dinámica y presenta desafíos constantes que requieren respuestas ágiles. Tomar la iniciativa en la identificación de problemas y la propuesta de soluciones contribuirá no solo al desarrollo personal, sino también a la mejora de los procesos dentro de la empresa. No esperar a que se les asignen tareas, sino estar atentos para ofrecer apoyo y participar activamente en las actividades cotidianas, hará que la experiencia sea más enriquecedora.

4.2.2. Fortalecer las habilidades interpersonales y de comunicación**

Dado que el trabajo en un entorno profesional requiere interactuar con diferentes equipos y departamentos, es crucial que los estudiantes mejoren sus habilidades interpersonales y de comunicación. Saber cómo comunicar ideas de manera clara, escuchar activamente y fomentar un ambiente de colaboración será fundamental para el éxito de las tareas. Además, ser capaz de adaptarse a los diferentes estilos de trabajo y gestionar conflictos de manera efectiva contribuirá a una experiencia profesional más positiva y productiva.

4.2.3. Profundizar en el conocimiento del sector logístico y sus herramientas

Los estudiantes deben aprovechar su práctica profesional para familiarizarse con las herramientas tecnológicas y los procesos específicos del sector logístico. Es importante que se capaciten en el manejo de software de gestión de inventarios, seguimiento de carga y herramientas relacionadas con la importación y exportación de mercancías. Este conocimiento técnico no solo les ayudará a comprender mejor los procesos de la empresa, sino que también los posicionará de manera competitiva en el mercado laboral, mejorando su perfil profesional.

4.3 Referencias

SICTRA S.A. (2024). SICTRAGROUP HONDURAS. <https://www.sictragroup.net/acerca-de>

4.4 Glosario

1. SICTRA: Empresa líder en el sector logístico y de comercio internacional en Honduras, especializada en servicios de transporte aéreo, marítimo y terrestre, así como en exportación e importación de mercancías.
2. Objetivo General: Propósito principal de la práctica profesional, que busca aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria y desarrollar destrezas prácticas en el área de trabajo asignada.
3. Objetivos Específicos: Metas concretas a lograr durante la práctica profesional, que incluyen ampliar el conocimiento en el sector logístico, fortalecer competencias interpersonales y mejorar habilidades técnicas en logística.
4. Logística Integral: Enfoque logístico que abarca todas las fases del proceso, desde la planificación hasta la ejecución, para garantizar la eficiencia en el transporte y la gestión de mercancías.
5. FCL (Full Container Load): Carga completa de contenedor, donde el cliente alquila un contenedor entero para sus mercancías.
6. LCL (Less than Container Load): Carga consolidada, donde se agrupan mercancías de diferentes clientes en un solo contenedor, optimizando costos de transporte.
7. Red de Agentes y Socios Estratégicos: Conjunto de colaboradores y empresas asociadas que trabajan con SICTRA para proporcionar servicios logísticos internacionales, aumentando su alcance y eficacia.
8. Misión: Declaración que describe el propósito y los valores fundamentales de una empresa, en este caso, SICTRA, que busca ofrecer soluciones logísticas a medida, cuidando los intereses de sus socios comerciales.

9. **Visión:** Declaración que define el objetivo a largo plazo de la empresa, en este caso, el deseo de SICTRA de convertirse en líder en logística integral en Centroamérica.
10. **Valores:** Principios fundamentales que guían el comportamiento y la operación de la empresa, tales como excelencia, ética, confianza y compromiso.
11. **Controlling y Verificación de Cobro:** Proceso que asegura la correcta facturación y cobro por los servicios prestados, verificando los detalles de cada paquete y asegurando que la información esté actualizada.
12. **Marketing Digital:** Uso de plataformas digitales y herramientas en línea, como redes sociales, para promocionar los servicios de la empresa, incrementar su visibilidad y captar nuevos clientes.
13. **Gestión de Inventarios:** Proceso de control y seguimiento de los paquetes en las bodegas de SICTRA, asegurando que todos los productos estén correctamente clasificados y listos para su distribución.
14. **Estrategias de Seguimiento a Clientes:** Métodos implementados para recuperar la relación con clientes inactivos, a través de un enfoque multicanal (llamadas telefónicas, correos electrónicos y encuestas).
15. **Optimización de Procesos:** Mejora continua de las operaciones logísticas, buscando aumentar la eficiencia y reducir costos en cada etapa del servicio.
16. **Tareas Administrativas:** Actividades como la creación de IDs para cotizaciones y el registro de paquetes, que ayudan a organizar y mantener el control de las operaciones logísticas.
17. **Paquetería Interbox:** Servicio específico de paquetería ofrecido por SICTRA, que permite a los clientes enviar y recibir paquetes de manera segura y eficiente.

18. Asesoramiento Aduanal: Servicio especializado que ayuda a las empresas a cumplir con las regulaciones aduaneras para importar y exportar mercancías de forma legal y eficiente.
19. Proceso de Liquidación de Paquetes: Actividad de finalizar el proceso de gestión de un paquete, que incluye la facturación y el pago de servicios asociados, así como la gestión de los costos involucrados.
20. Entorno Intercultural: Contexto en el cual las diferencias culturales juegan un papel importante en la gestión de relaciones y negociaciones en el ámbito global, especialmente relevante para los practicantes de relaciones internacionales.