



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
OPERADORA PORTUARIA CENTROAMERICANA (OPC)**

**SUSTENTADO POR:**

**GABRIELA GISSELLE GUTIÉRREZ URBINA  
21951013**

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

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS.**

**HONDURAS, C.A.**

**FECHA: DICIEMBRE/2023**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>III</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>IV</b>
<b>1. CAPÍTULO I.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.1. RESEÑA HISTÓRICA. ....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.2. MISIÓN. ....</b>	<b>7</b>
<b>1.2.3. VISIÓN. ....</b>	<b>7</b>
<b>1.2.4. VALORES. ....</b>	<b>7</b>
<b>1.2.5. ORGANIGRAMA.....</b>	<b>8</b>
<b>2. CAPÍTULO II .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1. ACTIVIDAD 1: FACTURACIÓN POR SERVICIOS DE INGRESO DE CONTENEDORES DE IMPORTACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2. ACTIVIDAD 2: TRASLADOS ENTRE DEPÓSITOS TEMPORALES MEDIANTE SARAH WEB Y PORTAL (PSP).....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.3. ACTIVIDAD 3: DESPACHO DE CONTENEDORES (GATEPASS).....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.4. ACTIVIDAD 4: FACTURACIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS.....</b>	<b>11</b>
<b>3. CAPÍTULO III.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. MEJORAS IMPLEMENTADAS.....</b>	<b>12</b>

<b>3.1.1. MEJORA 1: SERVICIO DE TRASLADOS.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. PROPUESTAS DE MEJORA.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.1. PROPUESTA 1: FORMATO PARA CARTA DE DESPACHO.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.2. PROPUESTA 2: CARGA DE MANIFIESTO POR PARTE DEL CLIENTE (PSP).....</b>	<b>14</b>
<b>4. CAPÍTULO IV.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2.1. RECOMENDACIONES PARA LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA.....</b>	<b>18</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>19</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>21</b>
<b><i>ILUSTRACIÓN 1. FORMATO DE CARTA DE DESPACHO.....</i></b>	<b>21</b>
<b><i>ILUSTRACIÓN 2. DOCUMENTO DE TRASLADO ENTRE DEPÓSITOS.....</i></b>	<b>22</b>

## **Dedicatoria**

Con alegría y orgullo, dedico este logro primeramente a Dios por siempre acompañarme y guiarme siendo la luz en mi camino durante cuatro años de carrera profesional, bendiciendome día a día. A mis queridos padres, Maria Narciza Urbina Sánchez y Marco Antonio Gutiérrez Guzmán cuyo sacrificio y amor me llevaron hasta aquí, por ser mi apoyo incondicional e inspiración. A Ruben Euceda quién siempre me apoyo estando a mi lado con aliento y comprensión para hacerme crecer como persona y como profesional, siendo un pilar importante. A mis hermanos Kelin Urbina y Adonis Gutiérrez por su compañía durante el proceso de formación y la ayuda en cada momento siendo bueno o malo. Gratitud infinita, Toda la Honra y La Gloria sea para Dios.

Gabriela Gisselle Gutiérrez Urbina

## **Agradecimientos**

Deseo agradecer a cada uno de los docentes que fueron parte esencial en mi formación académica, por las diferentes enseñanzas de conocimientos y valores que cada uno de ellos me brindó. A mis compañeras de clases y amigas, cuya colaboración hizo posible el poder compartir una experiencia universitaria única e inolvidable. A Operadora Portuaria Centroamericana por abrirme las puertas hacia mi práctica profesional y adquirir conocimientos excepcionales. Mi reconocimiento al departamento de facturación, en especial a Mahari Martir por ser mi mentora y guía al tomarse el tiempo de enseñarme cada uno de los procesos realizados en la empresa para poder desempeñarme de la mejor manera.

## Resumen ejecutivo

La práctica profesional es el último paso para culminar la carrera universitaria de un estudiante. Es un paso muy importante a realizar como estudiante debido a que se enfrenta a una nueva etapa, en el cuál desarrollará todo lo aprendido durante la trayectoria académica en este caso de la carrera de Relaciones Internacionales con orientación en Comercio Internacional. La decisión del lugar a realizar la práctica profesional es personal pero debe ser muy importante orientarse a algo que tenga que ver con lo que se adquirió conocimientos teóricos para lograr desenvolverlos de manera práctica. En este caso específico fue realizada en la empresa Operadora Portuaria Centroamericana.

Dicha empresa cuenta con más de mil empleados en los cuáles se realiza una variedad de actividades para un buen desempeño como empresa. La empresa se encuentra localizada en el Departamento de Cortés, Puerto Cortés, Honduras. Buscando ser una empresa rentable y mejorar las condiciones económicas sociales y ambientales de la comunidad para poder contribuir a que Centroamérica se convierta en el centro logístico más eficiente y competitivo de las Américas.

Debido a esto, por su alta demanda de tarea múltiples cuenta con diferentes especialidades donde se enfocan en Operación de Puertos, Contenedores y Carga General, Exportación e Importación, Desembarque y Logística Marítima siendo algunos de los departamentos más importantes mencionados. Durante el periodo comprendido de práctica profesional se desarrollo en el departamento de Facturación.

El cargo de analista de facturación y procesos aduaneros cuenta con diferentes tareas asignadas. El objetivo principal es poder ingresar y despachar todos los barcos con contenedores que esten dentro la empresa. De igual manera, el cobro de todos los servicios brindados y necesitados durante la estadía temporal de los contenedores. Durante este periodo el estudiante expande sus conocimientos y valores para lograr ser un buen profesional.

## **Introducción**

En el presente documento se detalla el informe de Práctica Profesional realizada en el cargo de Analista de Facturación en la empresa Operadora Portuaria Centroamericana (OPC); Siendo una empresa concesionaria de Puerto Cortés en Honduras convirtiéndose en la primera opción de los puertos en el Atlántico de Centroamérica.

Operadora Portuaria Centroamericana es una empresa subsidiaria de International Container Terminal Services (ICTSI), un operador reconocido en los cinco continentes del mundo, de esta manera OPC se encarga de ser una empresa dedicada a la adquisición, desarrollo, y gestión de puertos y terminales contribuyendo a la transformación de las cadenas logísticas de la región. La empresa queda ubicada en el departamento de Cortés, en la ciudad de Puerto Cortés, Honduras.

El objetivo de este documento es poder evidenciar las actividades realizadas y aprendidas dentro de la empresa en conjunto con los conocimientos adquiridos durante cuatro años en la carrera universitaria en la licenciatura de Relaciones Internacionales. El informe se estructura y detalla en cuatro capítulos, en el Capítulo I abarca los objetivos de la Práctica Profesional e información general de OPC como la reseña histórica, visión, misión, valores y el organigrama de la empresa.

En el Capítulo II se basa en las funciones otorgadas y actividades realizadas en el Departamento de Facturación durante el periodo del 11 de octubre del presente año 2023 al 22 de diciembre de 2023. En el Capítulo III se presentan las propuestas sugeridas y desarrolladas como Practicante. Por último, en el Capítulo IV se presentan las conclusiones de los objetivos y resultados obtenidos durante el proceso de Práctica profesional.

## **1. Capítulo I**

### **1.1. Objetivos de la Práctica profesional**

#### **1.1.1. Objetivo general.**

Aplicar todos los conocimientos adquiridos en la carrera de Relaciones Internacionales durante la Práctica Profesional en conjunto con los conocimientos de la empresa para contribuir a propuestas de mejora efectivas para la empresa.

#### **1.1.2. Objetivos específicos.**

1. Brindar atención al cliente de manera eficiente, comprendiendo sus necesidades como agentes aduaneros y navieras.
2. Coordinar los servicios solicitados por los clientes, ya sea de forma presencial o electrónica, asegurando una comunicación clara.
3. Garantizar la entrega oportuna de todas las facturas correspondientes a los servicios prestados, manteniendo un registro preciso de las transacciones.

## **1.2. Datos generales de la Empresa**

### **1.2.1. Reseña Histórica.**

International Container Terminal Services, Inc. (ICTSI) es quien constituye la Operadora Portuaria Centroamericana S.A. de C.V. para operar dicha terminal. Es una empresa multinacional filipina fundada en 1987, dedicada a la adquisición, desarrollo, gestión y operación de puertos y terminales, contenedores y carga general en todo el mundo.

ICTSI, una empresa que se adapta fácilmente a diferentes tipos de ambientes y crea valor substancial al operar las terminales con eficiencia en todo nivel. El 1 de febrero del 2013, ICTSI ganó la concesión por 30 años para el diseño, financiamiento, construcción, mantenimiento, operación y exploración de la terminal de carga general y contenedores en Puerto Cortés, en Honduras.

Además, ICTSI ha estado involucrada en diversos procesos de Concesiones Portuarias y Asociaciones Público – Privadas, siendo pionero en países como Brasil, Ecuador y México.

OPC es una empresa rentable y eficiente, parte de esta eficiencia se logra a través de equipo nuevo y es por eso por lo que el lunes 5 de noviembre del 2013 arribó a Puerto Cortés, la primera grúa GOTTWALD 8410 perteneciente a Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. (Operadora Portuaria Centroamericana, 2022).

### **1.2.2. Misión.**

Ser reconocidos durante la extensión de nuestras actividades como la principal terminal portuaria en el Convenio entre Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala para la libre movilidad (CA4) garantizando a sus clientes internos y externos un servicio de calidad con estándares internacionales, basados en tecnología, infraestructura de vanguardia y capital humano altamente competente.

### **1.2.3. Visión.**

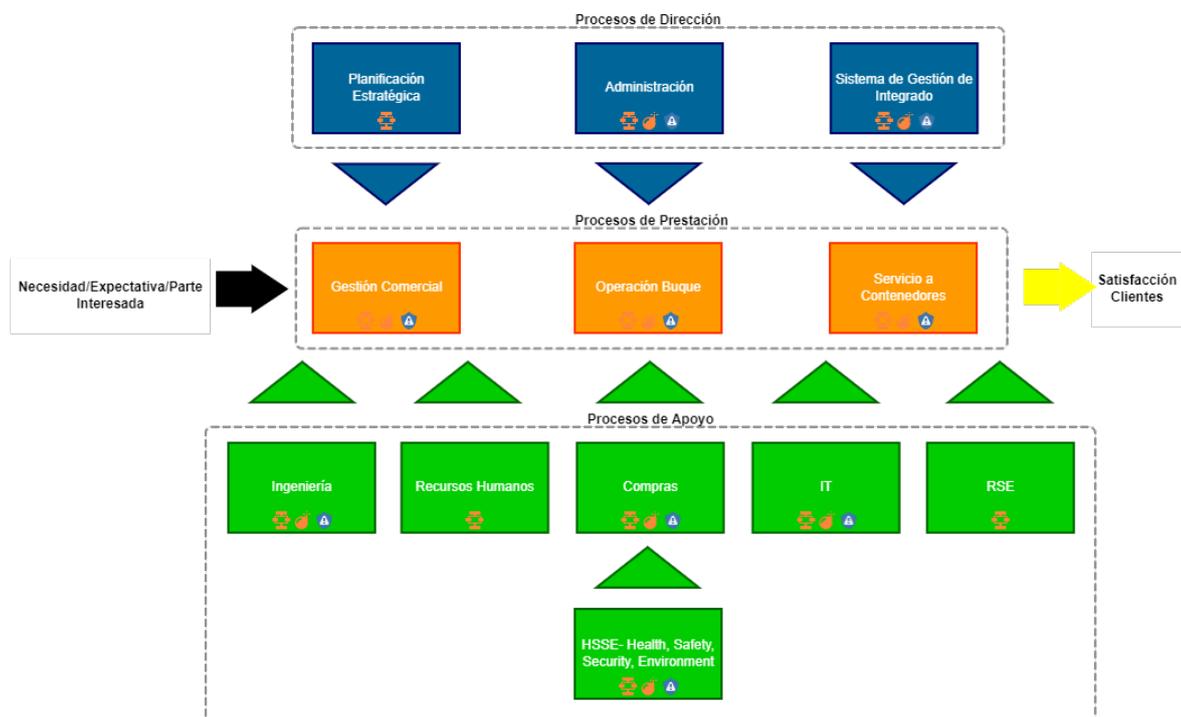
Brindar servicios portuarios y logísticos que alcancen los estándares internacionales, basados en el desarrollo de capital humano altamente capacitado, mejora continua e innovación permanente, a fin de exceder las expectativas tanto de nuestros clientes como de la sociedad, siempre protegiendo el medio ambiente y así participar desde Honduras en el crecimiento regional.

### **1.2.4. Valores.**

- Integridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Sostenibilidad
- Compromiso

## 1.2.5. Organigrama

Figura 1. Organigrama de OPC.



*Fuente: Información obtenida de OPC (2023).*

## 2. Capítulo II

Dentro de este capítulo, se detallan las actividades realizadas en Operadora Portuaria Centroamericana durante los tres meses de Práctica Profesional. El horario de trabajo asignado es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. En el departamento de Facturación en el cargo de Analista de Facturación, realizando diferentes actividades en el cuál se aplican conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación académica a lo largo de los cuatro años de carrera univervitaria.

### 2.1. Actividades realizadas en la empresa

#### 2.1.1. Actividad 1: Facturación por servicios de Ingreso de contenedores de importación.

Operadora Portuaria Centroamericana, es un depósito temporal (DT24) en el cuál la autoridad aduanera autoriza para que se descarguen contenedores y puedan permanecer durante un plazo máximo de 30 días establecidos. La primera actividad realizada, consiste en el programa manifiesto que está ligado en el área operativa. Es el primer paso en el cuál comienza el ingreso de barcos en OPC. Dicha actividad es realizada cuando se recibe la solicitud de ingreso por la naviera a depósito temporal (DT24). La solicitud debe ser enviada vía electrónica con un día máximo de anticipación antes de la llegada del barco, con una serie de documentos por presentar para proceder a su solicitud. Los pasos para realizar un manifiesto son:

- Realizar la revisión del excel donde se debe declarar lo que contiene el barco a ingresar en DT24 en el portal de servicios portuarios (PSP).
- Identificar el reporte final por la naviera sobre contenedores sobrantes y faltantes.
- Revisar en Sarah Web el Billing Of Lading (BL) y que concuerden con cada uno de los contenedores.
- Subir el listado de títulos ingresados de DT24 por medio de Sarah Consultas.

### **2.1.2. Actividad 2: Traslados entre depósitos temporales mediante Sarah Web y Portal (PSP)**

La segunda actividad realizada es un servicio vía electrónica, solicitada por agentes aduaneros. Una vez los contenedores sean descargados en OPC el cliente puede enviar la solicitud de traslado donde desea que su carga sea enviada. Para proceder, se debe de recibir una carta de solicitud con la información sobre el contenedor y con su respectivo BL. Se utiliza como herramientas el portal (PSP) para poder realizar el traslado al destino solicitado y asimismo se verifica que los datos enviados por el agente coincidan con los que muestra el portal, se brinda un número de referencia para poder ingresarlo en Sarah Web.

En la plataforma brindada por la aduana, se obtiene el documento de traslado con toda la información necesaria para que el agente aduanero pueda presentar en el depósito temporal seleccionado, cabe destacar que en esta actividad se hace un cobro por entrada a depósito DT24 y transferencia de intercambio. A continuación, dentro de Puerto Cortés los depósitos temporales de la aduana son:

- Patio de Vehículos (DT26).
- Corporación Aduanera del Norte (DT18).
- Servicios Consolidados de Honduras (DT17).
- Proyectos y edificaciones inmobiliarios (DT27).

### **2.1.3. Actividad 3: Despacho de contenedores (Gatepass).**

La tercera actividad realizada consiste en el servicio de despacho, este proceso es solicitado por diferentes agencias que deben presentarse a ventanilla con la declaración de aduana para que pueda ser entregado el documento oficial de retiro de contenedor (Gatepass). Previamente debe de estar reservado un preturno en el cuál como analistas de facturación se coordina una hora en específico para poder despachar el contenedor. Una vez recibido la declaración de aduana se ingresa la Declaración Única Centroamericana (DUCA). Luego, al portal PSP para poder confirmar el turno y de esa manera se puede entregar el gatepass a las

agencias para que ellos puedan presentarlo al Departamento de Planning a despachar su contenedor. En este servicio se hace un cobro por salida y por re coordinación.

#### **2.1.4. Actividad 4: Facturación por servicios prestados.**

La facturación por servicios prestados es una actividad que se debe estar muy atento al tipo de pago que el cliente solicite. En este caso, mientras los contenedores están dentro de OPC, surgen diferentes servicios que son requeridos y que deben ser cobrados ya sea vía presencial o electrónica. Algunos contenedores son refrigerados y se debe cobrar el suministro de energía por día, la conexión y desconexión de la carga.

Además OPC le ofrece a sus clientes tres días de almacenaje libres, en ocasiones por diferentes motivos las cargas tardan en ser despachadas y requieren más días de almacenaje por lo cual es otro servicio a cobrar, se hace un cobro por ingreso y salida de depósito, por inspección o fumigación en dado caso que sea requerido. Los montos varían dependiendo a la carga y el peso, siendo analistas de facturación se tiene un registro de clientes que se les hace cobros al contado o al crédito.

### **3. Capítulo III**

En el capítulo III se detallan las mejoras implementadas y propuestas de mejoras que el estudiante desarrollo e identificó según las necesidades del departamento donde se realizó su práctica profesional.

#### **3.1. Mejoras implementadas.**

##### **3.1.1. Mejora 1: Servicio de traslados.**

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

Debido a la alta demanda de trabajo en el departamento de facturación y por las múltiples actividades realizadas, todos los servicios prestados son atendidos vía presencial y algunos vía electrónica. En el caso del servicios de traslados son atendidos vía electrónica cada semana por dos empleados asignados, una persona de mañana y otra persona por la tarde, por lo cuál ha generado que los empleados debido a su alto estrés suelen cometer errores al momento de trasladar los contenedores a otro depósito no asignado y que los clientes se quejen por el tiempo de espera en el buzón de correos.

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

La propuesta es llevar acabo un mejor servicio de atención al cliente y minimizar el cometer errores al momento de realizar los traslados, por lo cuál se desarrolló la asignación semanal de un empleado en específico para atender las solicitudes únicamente por buzón de correos, se realizo diferentes pruebas con cada empleado para poder identificar el desarrollo en este cambio de asignación, de esta manera se espera que él empleado asignado pueda estar con una mayor enfoque, y el tiempo de espera sea reducido, con esta propuesta se busca optimizar la gestión de las actividades en el departamento de facturación.

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

El servicio al cliente es más eficiente y satisfactorio, los tiempos de espera en el buzón de correos eran reportados de 1 hora de espera, siendo reducido a máximo 20 minutos de espera por correo, los clientes comentan que se encuentran muy satisfechos ya que pueden realizar sus trámites con más agilidad. Además ha sido disminuido significativamente la probabilidad de cometer errores en las solicitudes de traslados y el empleado asignado cuenta con una mayor concentración y rapidez para realizar los servicios solicitados.

## **3.2. Propuestas de mejora.**

### **3.2.1. Propuesta 1: Formato para carta de despacho.**

#### **3.2.1.1. Antecedentes.**

El departamento de facturación brinda el servicio de despacho de contenedores, existe una alta demanda de clientes por atender a diario en sus oficinas para despachos. Por lo cuál, es necesario que los clientes al momento de solicitar el servicio presenten una carta de despacho para proceder con su solicitud, a diario se ha registrado que los clientes presentan errores en sus cartas por lo cuál no pueden ser atendidos. El cliente desea ser atendido, pese a los errores que presentan y el tiempo de espera de atención se ve afectado.

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

La idea de la propuesta es poder realizar el formato a presentar para la carta de despacho con toda la información solicitada por el departamento, de manera que el cliente tenga acceso automático a este formato mediante el portal de OPC, pueda descargarlo y que de manera electrónica brinde los datos a presentar como cliente, además que al momento de imprimir su carta les brinde un número de ticket para que puedan ser atendidos el día siguiente a la hora asignada por el portal. El recurso principal utilizado fue realizar una encuesta a todos los empleados, de esta manera se logró identificar la necesidad de un formato para poder reducir los errores más comunes por parte de los clientes al presentar su carta de solicitud.

Se realizó una reunión con el área tecnología y el supervisor de proyectos en el cuál se les explicó a detalle la idea de la propuesta por lo cuál se concluyó que es posible realizarla e incluso se planteó una nueva idea dentro de la propuesta y es crear un código QR en la carta. El área encargada para poder hacer cambios en el portal de OPC es el área de tecnología por lo cuál hasta el momento se tiene la idea y se está en proceso de pruebas para determinar el formato oficial de carta de solicitud.

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

La propuesta de implementar un formato para la carta de despacho tiene el potencial de generar varios impactos positivos en el departamento y en la experiencia de los clientes.

- Al proporcionar un formato predefinido, se espera que los clientes comentan menos errores al completar la carta de despacho, esto simplificará el proceso y reducirá la probabilidad de información incorrecta, lo que a su vez agilizará la atención y disminuirá el tiempo de espera.
- La posibilidad de acceder al formato a través del portal de OPC y completar la información electrónicamente facilita la automatización del proceso. Esto no solo ahorra tiempo para los clientes, sino que también optimiza la eficiencia interna del departamento al recibir la información de manera electrónica y sistematizada.
- La asignación de horarios a través del portal permite una mejor planificación y organización de los recursos del departamento, asegurando que estén preparados para atender a los clientes en los horarios designados.
- La participación de los empleados en la elaboración del formato a través de encuestas puede aumentar la aceptación y la adopción del nuevo sistema entre los clientes, ya que sentirán que sus necesidades y opiniones han sido tenidas en cuenta.

## **3.2.2. Propuesta 2: Carga de Manifiesto por parte del cliente (PSP).**

### **3.2.2.1. Antecedentes.**

La carga de manifiesto es un servicio que es realizado por los empleados, en este servicio las navieras son los encargados encargado de enviar una serie de documentos en donde se detalla y declara todos los contenedores a recibir por el barco en espera de OPC, estos

documentos deben ser presentados 24 hrs antes de la llegada del barco. A menudo, estos documentos son recibidos con discrepancia generando atrasos a los empleados, además los clientes no cumplen las horas requeridas para presentar la documentación. Como resultado de esto, no se puede permitir que el barco pueda ser recibido en OPC hasta que sea corregido.

### **3.2.2.2. Descripción de la propuesta.**

La propuesta como tal, es la implementación de carga de formato excel, la carga de manifiesto mediante el portal de servicios portuarios por parte del cliente. El objetivo es poder facilitar para ambas partes este servicio. Como ha sido mencionado anteriormente, este servicio es realizado por los empleados por medio de buzón de correo de una manera totalmente diferente, y que es un proceso muy largo y exhausto.

Con esta implementación los clientes serán ahora los encargados de hacer este proceso mediante el portal del cliente con la finalidad que puedan declarar y detallar lo que está por llegar a OPC de manera más sencilla y clara. La idea es que el empleado pueda recibir esa solicitud en el portal, verificar que todo este en orden y que se cumpla el tiempo determinado para subir la carga de excel, de esta manera se procederá con el departamento de Planning para confirmar que todo esta en orden para la llegada del barco.

Hasta el momento, se ha realizado diferentes reuniones para determinar la realización del proceso con la ayuda del departamento de tecnología para que el portal de los clientes tenga la opción de carga, el portal estará automatizado para detectar alguna discrepancia y de esta manera no permitirá que sea subido la carga hasta que este declarado todo correctamente.

Además, se contacto a una naviera en específico para hacer la primera prueba piloto estando a cargo la jefa del departamento de facturación indicando paso a paso la realización de este proceso, para poder identificar que elementos deben ser agregados para el portal de los clientes y puedan subir sus cargas de excel de manera correcta.

Como resultado, la carga de excel fue subida al portal siendo rechazada tres veces por errores declarados por la naviera, en el momento se les capacitó a detectar las discrepancias y asimismo la naviera hizo las correcciones necesarias hasta que la carga este en el portal de manera exitosa. Como resultado, la naviera comprendió el proceso. Hasta el momento se ha realizado únicamente una prueba piloto se espera poder realizar más pruebas con cada naviera.

### **3.2.2.3. Impacto de la propuesta.**

- Al permitir que los clientes carguen directamente la carga de manifiesto a través del portal, se puede reducir significativamente las discrepancias en la documentación. Esto debería llevar una disminución en los atrasos causados por correcciones necesarias, ya que los clientes pueden corregir los errores antes de la carga final.
- La transferencia de la responsabilidad de carga de manifiesto a los clientes libera tiempo y recursos para los empleados, podrán enfocarse en tareas más estratégicas en lugar de dedicar tiempo a la corrección de documentación.
- La experiencia de las pruebas pilotos proporciona valiosas ideas sobre posibles problemas y área de mejora. La capacitación proporcionada a la naviera durante las pruebas demuestras un enfoque proactivo para abordar las discrepancias.
- Se espera que los clientes tengan más responsabilidad al momento de subir la carga y cumplan con el tiempo requerido.

## 4. Capítulo IV

### 4.1. Conclusiones

Según los objetivos previamente planteados, se dan las siguientes conclusiones:

1. El resultado obtenido durante el proceso de práctica profesional en el desarrollo de la actividad de brindar atención al cliente, fue un proceso en el que se identificó un patrón a seguir muy repetitivo y sencillo. Se determinó distintas necesidades en común que suelen generar atrasos y problemas, como clientes los agentes aduaneros se deben conocer y tratar para poder brindarle el mejor servicio. De la misma manera, el saber detectar las incongruencias presentadas por parte de ellos, es un proceso sencillo pero de mucha concentración ya que se debe estar enfocado a la hora de atender las diferentes solicitudes presentadas por la alta demanda de clientes recibidos a diario.
2. Se identificó que el coordinar servicios de manera presencial o electrónica requiere de tener una comunicación muy profesional y clara. El primer paso es entender el proceso de cada servicio para realizarlo y de esa manera identificar las diferentes situaciones posibles a presentarse. El siempre estar atento a cada solicitud y que toda la información que es requerida este presentada de manera correcta, coincidiendo con lo declarado por medio del portal de la empresa. Es muy necesario que al presentarse alguna información errónea, se hable con el cliente para poder atender su solicitud de una manera correcta y que el cliente tenga en cuenta que como empleados se está atento a cada información recibida. De esta manera se desarrolla interacciones y hay menos probabilidades de tener fallos ya que se mantiene una comunicación estable.
3. Se determinó que el registro de facturación es una herramienta muy importante a utilizar, debido a que se declara lo que se le está facturando al cliente. Al momento de recibir las diferentes solicitudes, se debe presentar una serie de documentos en el cuál el analista de facturación debe llevar un registro de lo que factura y tener los documentos que lo validen. Es un proceso muy tedioso, por lo que se debe estar muy concentrado al momento de facturar, y hacer el cobro de los servicios adquiridos sin dejar por un lado servicios sin pagar o servicios que no deben ser cobrados. Asimismo,

el entregar las facturas correspondientes a cada cliente, y no generar confusiones entre ellos mismos.

## **4.2 Recomendaciones**

### **4.2.1. Recomendaciones para los estudiantes de la carrera**

Es muy importante que previo a realizar su práctica profesional, busque con anticipación las empresas en las que está interesado hacer su práctica, no hay nada mejor que hacer todo con planificación ya que dependiendo la empresa que usted elija podrá aprender diferentes cosas que estén relacionado con la carrera que estudio para lograr ponerlo en práctica. No se limite, piense en grande y al momento de realizar su último paso académico, aproveche el poder adquirir conocimientos de todos los procesos que se realizan e identifique sus debilidades y fortalezas para poder ser un mejor profesional.

## Glosario

**Manifiesto:** Documento de embarque que contiene la información sobre las mercancías, que amparan el transporte de mercancías en los medios o unidades de transporte habilitados. (Nacional, 2023)

**Depósito:** El régimen aduanero según el cual las mercancías importadas son almacenadas bajo el control de la aduana en un lugar habilitado para esta finalidad, (depósito aduanero) con suspensión del pago de los tributos aduaneros a la importación o exportación. (Nacional, 2023)

**Consignatario:** La persona habilitada por la aduana para recibir las mercancías directamente en sus instalaciones sin necesidad de presentarlas ante una oficina de aduana de destino. (Nacional, 2023)

**Despacho:** Cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para exportar las mercancías, importarlas para el consumo o someterlas a otro régimen aduanero. (Nacional, 2023)

**Declaración de aduana:** Acto por el cual se proporcionan en la forma prescrita y aceptada por la Aduana, las informaciones requeridas por ella. (Nacional, 2023)

## Bibliografía

*Operadora Portuaria Centroamericana.* (n.d.). <https://www.opc.hn/>

*Aduana Nacional.*(n.d.). <https://www.aduana.gob.bo/aduana7/content/glosario-de-t%C3%A9rminos>

## Anexos

*Carta Membretada*

Puerto Cortes, \_\_\_ de \_\_\_ del 2016

Sres.  
Operadora Portuaria Centroamericana  
Presente

Por este medio nosotros (nombre y código del cliente) le estamos solicitando y autorizando a OPC emitir la factura por concepto de servicio (ejemplo: entrega inmediata, almacenaje, gastos de despacho etc.) y la emisión de gate pass para la fecha (fecha y hora de despacho) por los siguientes contenedores bajo término de flete Carrier:

CONTENEDOR	CONSIGNATARIO	CORRELATIVO	BUQUE/VIAJE

Afirmamos nuestro compromiso y responsabilidad que todos los gastos anteriormente descritos serán pagados por (*Nombre y código del cliente*).

Atte. I

\_\_\_\_\_  
Firma Sello de la empresa

*Ilustración 1. Formato de carta de despacho.*

Aduana: ADUANA PUERTO CORTES		Fecha: 24/11/2023		
		Página: 1 / 2		
<b>SOLICITUD DE TRASLADO DE DEPOSITO</b>				
230004TDEP103372F				
Nro.Ref.Externa:	TUCANA V-	Declarante:	Aduana: 0004 - ADUANA PUERTO CORTES	
Fecha llegada/partida:	24/11/2023	LILIAN NORALI LOPEZ SANTOS		
Datos del Transporte		Fecha expedición:	Lugar de expedición:	
Nacionalidad:	País procedencia:	20/11/2023	PORT EVERGLADES, USA	
AG - ANTIGUA Y BARBUDA	US - ESTADOS UNIDOS	Fecha embarque:		
Matrícula:	País destino:	20/11/2023		
ANTIGUA Y BARBUDA	HN - HONDURAS	Identificador DTI:		
Transportista:	TRANSTAINER	Información complementaria :		
Manifiesto Consolidado:				
Manifiesto	230004MANI102574A			
Título Consolidado:				
Fecha Consolidado:		Depósito Origen: DT24 - OPERADORA PORTUARIA		
		Depósito Destino: DT18 - CORPORACION ADUANERA DEL NORTE		
Datos del Título				
Número de Título:	USPEFPEVHON24104	Valores Declarados		
Desconsolidación :	N	Valor FOB mercancías:	Importe Flete:	
Trasbordo:	N		4,494.00	
Fracionado:	N	Importe Otros gastos:	Seguro:	
Categoría:	- null			
MANI 1er. Envío fraccionado:		Información complementaria :		
Consignatario:	DANIS CAROLINA PEREZ			
Expedidor:	ENVIOS CATRACHOS			
Persona a Notificar:	DANIS CAROLINA PEREZ			
Líneas				
Descripción / Comentario MENAJE DE CASA Y ARTICULOS PARA EL HOGAR USADOS	Línea	Manipuleo Especial	Estado	
	1		USADAS	
	Embalaje	Cantidad	Cantidad Parcial	
	PIEZAS	115	0	
Peso Bruto	Unidad de Peso	Volumen		
8,845.05	KILOGRAMO BRUTO			
Marcas	SIN MARCAS			
Contenedores				
Número	Ind. vacío	No. Precinto	Dimensión	Tipo de Carga
KOSU4515738	N	7198560	45	501 - FCL/FCL

*Ilustración 2. Documento de traslado entre depósitos.*