

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
OPERADORA PORTUARIA CENTROAMERICANA**

SUSTENTADO POR:

FABIANA MARÍA RIVERA SOLÍS 22011406

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

SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C.A

OCTUBRE, 2024

Índice

<i>Dedicatoria</i>	6
<i>Resumen Ejecutivo</i>	7
Introducción	9
Capítulo I	10
1.1 Objetivos de la práctica profesional	10
1.1.1 Objetivo general	10
1.1.2 Objetivos específicos	10
1.2 Datos generales de la empresa	11
<i>1.2.1 Reseña histórica</i>	11
<i>1.2.2 Misión</i>	11
<i>1.2.3 Visión</i>	11
<i>1.2.4 Valores</i>	12
<i>1.2.5 Organigrama</i>	12
2.1 Actividades realizadas en la empresa	13
2.1.1 Levantamientos de flujos de procesos aduaneros	13
2.1.2 Perfilamiento de clientes potenciales (Convenio CA-4)	15
2.1.3 Elaboración de presentaciones y recorridos guiados para clientes y delegaciones	16
Capítulo III	18
3.1 Propuestas de mejora implementadas	18
<i>3.1.1 Plantilla de diagrama de flujos del proceso de despacho para régimen de salida</i>	18
<i>3.1.1.1 Antecedentes</i>	18

3.1.1.2 Descripción de la propuesta	20
3.1.1.3 Impacto de la propuesta	22
3.2 Propuesta de mejora	24
3.2.1 Optimización de la búsqueda de Contenedores en SARAHI	24
3.2.1.1 Antecedentes	24
3.2.1.2 Descripción de la Propuesta	24
3.2.1.3. Impacto de la Propuesta	25
Capitulo IV	26
4. Conclusiones	26
4.1. Recomendaciones	27
4.1.1. Recomendaciones para los estudiantes	27
Bibliografía	28
Glosario	29
Anexos	31

Índice de Figuras y Tablas

<i>Figure 1: Organigrama de Operadora Portuaria Centroamericana.....</i>	<i>12</i>
<i>Figure 2: Ejemplo de Diagrama de Flujos realizada en la práctica.....</i>	<i>14</i>
<i>Figure 3: Explica el proceso de despacho para Régimen de Salida.....</i>	<i>19</i>
<i>Figure 4: Explica el proceso del manejo de carga en almacén OPC.....</i>	<i>19</i>
<i>Figure 5: Plantilla que fue elaborada como propuesta a la empresa.....</i>	<i>22</i>
<i>Figure 6: Ejemplo de códigos de contenedores que se necesitaban buscar en la plataforma SARA.....</i>	<i>31</i>
<i>Figure 7: Lugares en donde se hizo el recorrido con delegaciones.....</i>	<i>31</i>
<i>Figure 8: Formato de búsqueda de perfilamiento de clientes potenciales.....</i>	<i>32</i>

Dedicatoria

A Dios, mi guía y fortaleza, el faro que ha iluminado mi camino en los momentos de incertidumbre y quien, con su infinito amor me ha dado la sabiduría, la fuerza y la oportunidad de superar cada desafío. Sin Él, este logro lo habría sido posible, y a Él entrego toda mi gratitud y devoción por permitirme alcanzar esta meta.

A mi abuela Virginia, cuyo amor eterno y ejemplo de vida, me ilumina desde el cielo, recordándome siempre el valor de la dedicación y el esfuerzo. A mis padres, José Martin Rivera y Virna Solís, a quienes debo todo lo que soy. Gracias por su amor incondicional, por creer en mí, y por enseñarme que el trabajo duro siempre rinde frutos.

A mi abuela Lilian, cuyo amor y apoyo han sido un refugio constante en mi vida. Sus consejos de sabiduría y su capacidad para transmitir calma y esperanza en los momentos difíciles han sido fundamentales para llegar hasta aquí. Y a mis hermanos, Daniela, José Martin, Ximena y José Pablo; gracias por estar siempre, celebrando mis logros, sacándome sonrisas y siempre dándome ánimos.

Dedico este logro a ustedes, quien han sido luz, inspiración y mi razón de seguir adelante.

Fabiana María Rivera Solís.

Resumen Ejecutivo

El presente informe resume la Práctica Profesional realizada por un estudiante en el área de Coordinación Aduanera de la Operadora Portuaria Centroamericana (OPC), destacando las actividades realizadas, las áreas de oportunidad identificadas y las propuestas de mejora implementadas. La OPC, filia de la multinacional filipina Internacional Container Terminal Services Inc. (ICTSI), opera bajo un contrato de concesión en Puerto Cortes, Honduras.

Su objetivo es ofrecer servicios portuarios y logísticos con estándares internacionales. La misión de la empresa está orientada a la eficiencia operativa, la sostenibilidad y el desarrollo regional. Su visión busca consolidarse como la terminal líder en la región centroamericana.

La OPC desempeña un papel crucial en el tránsito de mercancías, actuando como intermediario entre los clientes y las autoridades aduaneras. Esto garantiza que los trámites cumplan con las normativas vigentes. Dentro de este marco, el área de Coordinación Aduanera asegura la correcta gestión de los procesos de importación y exportación. Esta área optimiza tiempos y reduce riesgos en la operación. También colabora estrechamente con las áreas de Logística, Operaciones y Servicio al Cliente.

Durante la práctica profesional, se realizaron actividades esenciales para el funcionamiento de la Coordinación Aduanera. Una de las principales tareas fue el levantamiento de flujos de procesos aduaneros, en el cual se desarrollaron diagramas de flujo para documentar y estandarizar los procedimientos de importación y exportación. Esto permitió identificar puntos críticos y áreas de mejora.

Con ellos se redujeron los tiempos de operación y se aumentó la precisión en los controles. Además, se llevó a cabo el perfilamiento de clientes potenciales en el marco del Convenio CA-4. Este análisis se centró en clasificar a los clientes según su capacidad operativa y sus necesidades específicas. Esto facilitó la personalización de los servicios ofrecidos y fortaleció la estrategia comercial de OPC en la región centroamericana.

Asimismo, se elaboraron presentaciones para clientes y delegaciones clave, diseñadas para destacar los estándares de calidad, seguridad y eficiencia de la empresa. Como complemento, se organizaron recorridos guiados por las instalaciones. En ellos se demostró la infraestructura y los protocolos operativos, reforzando la confianza de los clientes en los servicios de OPC.

El análisis de los procesos operativos reveló varias áreas susceptibles de mejora. Una de las principales limitaciones encontradas fue la falta de estandarización en los diagramas de flujo. Esto generaba inconsistencias y dificultaba la capacitación del personal. Otra debilidad identificada fue la ineficiencia en el sistema de búsqueda de contenedores conocido como SARAH. Este sistema carecía de capacidad para realizar búsquedas múltiples, haciendo el proceso más lento en las operaciones.

Para abordar estas áreas de oportunidad, se implementaron diversas propuestas de mejora. Entre las principales soluciones destaca la creación de una plantilla estandarizada para los diagramas de flujo. Esta herramienta permitió reducir significativamente el tiempo necesario para la elaboración de diagramas. Además, mejoró la calidad y comprensión de los procesos dentro de la organización. La estandarización también contribuyó a establecer un lenguaje común entre los departamentos.

Esto facilitó la comunicación interna y la capacitación del personal. Por otro lado, se propuso optimizar el sistema SARAH mediante la incorporación de una funcionalidad que permita consultas múltiples de contenedores. Esta mejora incrementaría la productividad y mejoraría la calidad del servicio al cliente. Además, reduciría costos operativos al agilizar los tiempos de búsqueda.

En resumen, la práctica profesional en OPC permitió aplicar conocimientos académicos en un entorno dinámico y regulado. Esto aportó mejoras tangibles que optimizan la eficiencia operativa y fortalecen la competitividad de la empresa. Las actividades realizadas no solo enriquecieron la experiencia del practicante, sino que también contribuyeron al logro de los objetivos estratégicos de OPC. Así, la empresa consolida su posición como líder en el sector logístico centroamericano.

Introducción

Este presente informe se describe y detallan las distintas actividades realizadas durante la práctica profesional durante el periodo comprendido entre el 8 de octubre y el 18 de diciembre de 2024, en la empresa Operadora Portuaria Centroamericana (OPC), específicamente en el área de Coordinación Aduanera.

Esta experiencia permitió participar en actividades clave del proceso aduanero como gestión de documentación, coordinación logística y supervisión de operaciones en el flujo de mercancías. OPC es una empresa líder en la administración de puertos en Honduras, lo que hace de esta oportunidad una experiencia enriquecedora para entender el funcionamiento de las operaciones aduaneras en un entorno portuario de gran escala.

Este informe está estructurado en diversos capítulos que abordan tanto la experiencia laboral adquirida como el análisis crítico de los procedimientos aduaneros en los que participé. El Capítulo 1 ofrece una descripción general de la empresa Operadora Portuaria Centroamericana, se estructura organizacional, su relevancia en la industria portuaria y los servicios que ofrece. Este capítulo sirve como introducción al contexto en el cual se desarrollaron las actividades de la práctica.

En el Capítulo 2, se detalla el área de Coordinación Aduanera, destacando los procesos específicos en los que se estuvo involucrado. Se describen las principales responsabilidades asignadas, tales como verificación de documentos de importación y exportación, el control de las mercancías y la interacción con otras áreas clave de la empresa.

Seguidamente, el Capítulo 3 está dedicado al análisis de los desafíos encontrados durante la práctica señalando áreas de mejora dentro de los procesos aduaneros. En esta parte del informe, se proponen recomendaciones basadas en la experiencia adquirida, con el fin de optimizar las operaciones de la Coordinación Aduanera.

Finalmente, el Capítulo 4 presenta las conclusiones, destacando los aprendizajes más significativos de la experiencia y como estos contribuyen al desarrollo profesional. También se aborda el impacto de las actividades en el área de Coordinación Aduanera y como esta experiencia ha fortalecido la capacidad para enfrentar desafíos de un entorno dinámico como el portuario.

Capítulo I

1.1 Objetivos de la práctica profesional

1.1.1. Objetivo General

Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en la Licenciatura de Relaciones Internacionales en el área de Coordinación Aduanera de la empresa Operadora Portuaria Centroamericana (OPC), desarrollando competencias que enriquezcan la experiencia y fortalezcan el desempeño en este ámbito.

1.1.2. Objetivos Específicos

1. Desarrollar de manera efectiva las distintas funciones y actividades asignadas en el área de Coordinación Aduanera, durante el tiempo establecido, con el fin de adquirir nuevas destrezas en el área.
2. Identificar posibles oportunidades de mejora que pudieren ser implementadas en el área de Coordinación Aduanera en la empresa Operadora Portuaria Centroamericana (OPC), para optimizar y fortalecer el desempeño de la empresa.

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña histórica

Internacional Container Terminal Services Inc. (ICTSI) es una multinacional filipina fundada en 1987, dedicada a la adquisición, desarrollo, gestión y operación de puertos y terminales, de contenedores y carga general en todo el mundo. ICTSI ha estado involucrada en diversos procesos de Concesiones Portuarias y Asociaciones Público-Privadas, siendo pioneros en países como Brasil, Ecuador y México.

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 de 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 de Puerto Cortes, en Honduras.

Es así como, ICTSI constituye a Operadora Portuaria Centroamericana SA de CV para operar dicha terminal. Parte de esta eficiencia se logra a través de equipo nuevo y es por eso por lo que el lunes 5 de noviembre de 2013 arribo a Puerto Cortes, la primera grúa GOTTWALD 8410 perteneciente a Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. (Operadora Portuaria Centroamericana, s. f.).

1.2.2. Misión

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 al medio ambiente y así participar desde Honduras en el crecimiento regional.

1.2.3. Visión

Ser reconocidos durante la extensión de nuestras actividades como la principal terminal portuaria en el CA4, garantizando a sus clientes internos y externos un servicio de calidad con

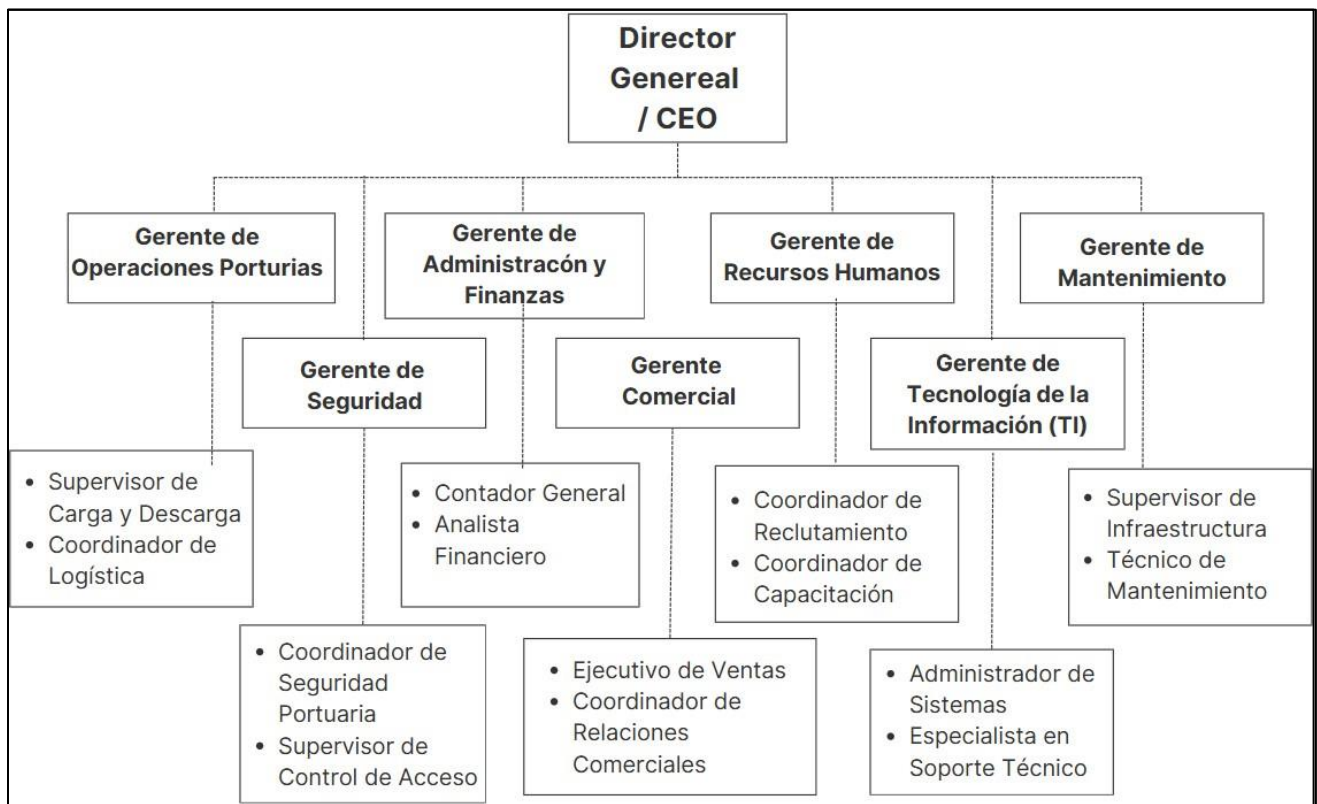
estándares internacionales, basados en tecnología, infraestructura de vanguardia y capital humano altamente competente.

1.2.4. Valores

- Integridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Sostenibilidad
- Compromiso

1.2.5. Organigrama

Figure 1: Organigrama de Operadora Portuaria Centroamericana



Fuente: elaboración propia

Capítulo II

El área de Coordinación Aduanera en la Operadora Portuaria Centroamericana (OPC) desempeña un papel importante en la gestión de los procesos aduaneros para asegurar el movimiento eficiente y seguro de mercaderías en la terminal portuaria. Su responsabilidad es garantizar que todos los procesos y trámites aduaneros cumplan con las normas locales e internacionales, mejorando los tiempos de operación y minimizando que ocurran riesgos de demoras o conflictos con las autoridades aduaneras.

La Coordinación Aduanera actúa como un enlace entre OPC y las instituciones aduaneras, gestionando desde el levantamiento de flujos de trabajo hasta la actualización y monitoreo de perfiles de clientes potenciales. Esta área, trabaja en colaboración con otras áreas críticas de OPC, como Operaciones, Logística y Servicio al Cliente, asegurando así una coordinación efectiva para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La integración y colaboración de este departamento con otras áreas permite una fluidez en el movimiento de tránsito de mercancías, contribuyendo así a la competitividad y eficiencia de OPC en el mercado de servicios portuarios.

2.1. Actividades realizadas en la empresa

2.1.1. Levantamientos de flujos de procesos aduaneros

El levantamiento de flujos de procesos aduaneros fue una de las actividades esenciales para la comprensión y visualización de los pasos críticos que OPC realiza en la interacción con las autoridades aduaneras. Estos flujos de procesos no solo detallan las secuencias de pasos para la liberación y movimientos de carga, sino que también identifica que todos los puntos de control y verificación se cumplan para poder asegurar que las mercancías transiten conforme a los estándares legales.

Para este levantamiento, se elaboró manualmente el diagrama de flujos, lo que permite desglosar y analizar cada paso de los procesos de importación y exportación. Esto facilita la identificación precisa de puntos de control, permisos y autorizaciones. La herramienta visual

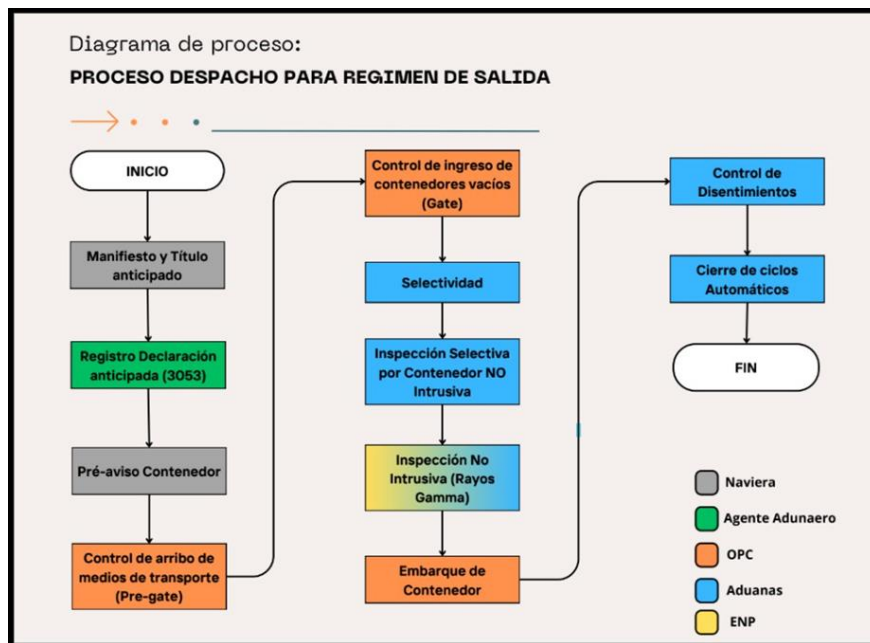
contribuye a estandarizar los procesos y mejorar la comunicación entre los equipos operativos y administrativos de OPC. Así, se optimizan los tiempos de espera y se reduce el margen de error.

El uso de diagramas de flujo en OPC ha estandarizado los procedimientos aduaneros en todas las áreas relacionadas con la gestión de carga, asegurando una homogeneidad en la capacitación del personal. Por medio de estos diagramas, cada empleado sigue un proceso claro, comprendiendo sus funciones y la importancia de su intervención en cada etapa crítica. Esta práctica garantiza que todos los miembros del equipo ejecuten los pasos de manera uniforme y conforme a los estándares de OPC.

Desde el punto de vista de control y prevención, OPC utiliza estos diagramas para minimizar errores operativos. La representación gráfica de los puntos críticos permite identificar etapas que requieren una verificación detallada, implementando controles adicionales en estos puntos clave. Además, el personal de OPC está capacitado para abordar ágilmente cualquier situación compleja, reforzando la precisión y confiabilidad del proceso.

Esto asegura que la empresa continúe cumpliendo con todas las normativas vigentes sin que haya algún tipo de interrupción, consolidando su reputación como operados portuario ágil y adaptable en un entorno altamente regulado.

Figure 2: Ejemplo de Diagrama de Flujos realizada en la práctica:



Fuente: elaboración de la empresa

2.1.2. Perfilamiento de clientes potenciales (Convenio CA-4)

El perfilamiento y análisis de clientes potenciales se desarrolló en el contexto del Convenio Centroamericano de Integración Aduanera (CA-4), un acuerdo regional que facilita el comercio entre Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua, estableciendo normativas que concilian los procedimientos aduaneros entre estos países. Este proceso de perfilamiento tuvo como finalidad identificar empresas interesadas en los servicios aduaneros y logísticos que ofrece OPC.

La estrategia de perfilamiento consistió en analizar factores comerciales de cada cliente como datos generales de la empresa, contactos, tipo de empresa y países de operación. Esto permitió identificar a los actores del mercado logístico y aduanero. OPC segmentó a los clientes según su capacidad de crecimiento y los servicios que necesitan. De esta forma, se diferenció entre empresas con alto volumen de operación y aquellas en crecimiento, con necesidades de servicios más simples.

Para realizar este perfilamiento, se recurrió a fuentes de información tanto internas como externas, incluyendo datos públicos sobre empresas, estudios de mercado de cada país, registro de operaciones. Esta recopilación de datos se organizó de forma que permitiera una base de datos estructurada de los clientes, clasificándolos según criterios de relevancia y probabilidad de demanda de servicios específicos.

Teniendo esta información, OPC pudo distinguir entre empresas que demandan servicios logísticos avanzados debido a su alto volumen de operaciones y aquellas que su principal necesidad son servicios de asistencia aduanera más simplificados. Este perfilamiento es de gran valor estratégico para OPC, ya que proporciona una visión clara y detallada del mercado objetivo en el ámbito de CA-4.

Al detallar la información, la empresa puede optimizar la toma de decisiones en relación con su estrategia de expansión y comercialización en la región. Además, esta herramienta permite poder adaptar y personalizar las ofertas de servicios de OPC, para poder satisfacer las necesidades de cada segmento, mejorando su propuesta de valor en el mercado logístico centroamericano.

2.1.3. Elaboración de presentaciones y recorridos guiados para clientes y delegaciones

Se creó y mejoraron presentaciones dirigidas a potenciales clientes e instituciones clave, incluyendo una específica para la Embajada de los Estados Unidos. Esta presentación detalló el proceso que OPC sigue en la dirección de donaciones, una actividad de alta responsabilidad por los estándares que deben cumplirse. Se explicaron los procedimientos aduaneros aplicables, desde la documentación y verificación de origen de las mercancías, hasta la liberación y distribución final.

La presentación buscaba transmitir con claridad cómo OPC gestiona de forma eficaz y conforme a las normativas vigentes este tipo de mercancías, asegurando que cada procedimiento se realice de manera eficiente, transparente y en apego a los lineamientos de las autoridades aduaneras. Para garantizar que los representantes comprendieran el proceso, se colocaron gráficos y diagramas de flujo que presentaban cada etapa, desde la recepción de documentos hasta la entrega final de los bienes donados.

También se elaboraron diversas presentaciones para clientes potenciales del sector logístico y aduanero. Se enfatizó en la infraestructura moderna de la terminal portuaria, las tecnologías avanzadas de control y seguimiento, y los tiempos de respuesta. Se abordaron temas de interés para cada cliente, desde grandes empresas con alto volumen de carga, hasta negocios emergentes que requieren servicios logísticos personalizados y económicos.

Otro componente importante de esta actividad fueron los recorridos guiados por las instalaciones de OPC para los visitantes. Estos recorridos ofrecieron una experiencia informativa y completa de las operaciones, que permitió a los visitantes conocer la infraestructura y observar los procedimientos aduaneros y logísticos. Se mostraron áreas de la operación, como los depósitos fiscales, zonas de recepción y almacenamientos de mercancías, al igual que las plataformas de carga y descarga.

También se enfatizó en los protocolos de seguridad y en las tecnologías utilizadas para el manejo adecuado de las mercancías en cada etapa. La interacción directa durante los recorridos permitió responder preguntas o aclarar dudas sobre sus operaciones, brindando así a los visitantes

una visión clara y transparente de los estándares de eficiencia y seguridad que la empresa mantiene en cada operación.

Asimismo, de las actividades locales, se realizaron intercambios regionales mediante de la realización de presentaciones en El Salvador, Guatemala y Nicaragua. Estas presentaciones fueron diseñadas específicamente para cada país, con el objetivo de poder fortalecer la presencia de OPC en la región centroamericana y crear alianzas estratégicas con empresas y organismos clave en cada nación.

En cada país se destacaron los beneficios que OPC puede ofrecer, como la reducción de tiempos en los trámites aduaneros, eficiencia en la gestión de cargas y cumplimiento de normativas locales e internacionales. Estas presentaciones permitieron a OPC, poder fortalecer su rol en el comercio centroamericano.

Capítulo III

3.1. Propuestas de mejora implementadas

3.1.1. Plantilla de diagrama de flujos del proceso de despacho para régimen de salida

3.1.1.1. Antecedentes

La empresa enfrenta, en su proceso de despacho, varios desafíos relacionados con la falta de estandarización en la creación de diagramas de proceso. Cada vez que se requería documentar un proceso de despacho, se debía construir un nuevo diagrama desde cero, lo que resultaba en una duplicación de esfuerzos, incremento del tiempo de trabajo, y una importante variabilidad en los resultados.

La situación empeoraba cuando los diagramas no seguían un formato uniforme, lo que, lo que generaba incontinencias y dificultades para que los empleados comprendieran claramente los pasos a seguir en el proceso. En muchas ocasiones, la creación de estos diagramas de proceso no estaba lo suficientemente alineada con los objetivos de la empresa, lo que dificultaba la integración de los diferentes departamentos involucrados en el despacho de productos.

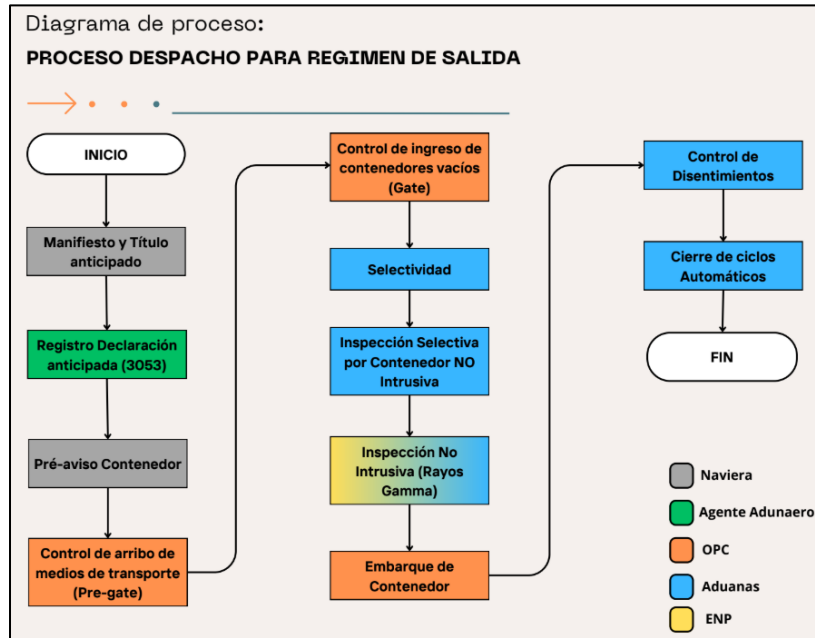
Además, debido a la falta de un marco común, no se lograba captar todos los aspectos clave del proceso de forma clara y visual, lo que afectaba negativamente la capacidad de análisis y mejora continua. Por otro lado, la constante rotación de personal y la necesidad de integrar nuevos colaboradores también hacía que la capacitación fuera un proceso largo y poco eficiente.

Los nuevos empleados tenían que aprender los procesos de despacho a través de documentos escritos, lo que no siempre resultaba en una comprensión profunda ni en una integración rápida al trabajo. A raíz de estos problemas, la empresa identificó la necesidad de estandarizar los diagramas de proceso de despacho mediante una plantilla que permitiera crear diagramas sin la necesidad de empezar desde cero cada vez que se presentara un nuevo caso.

Esta estandarización no solo mejoraría la eficiencia operativa, sino que también facilitaría la capacitación de nuevos empleados, mejoraría la comunicación interna y optimizaría la calidad de los procesos.

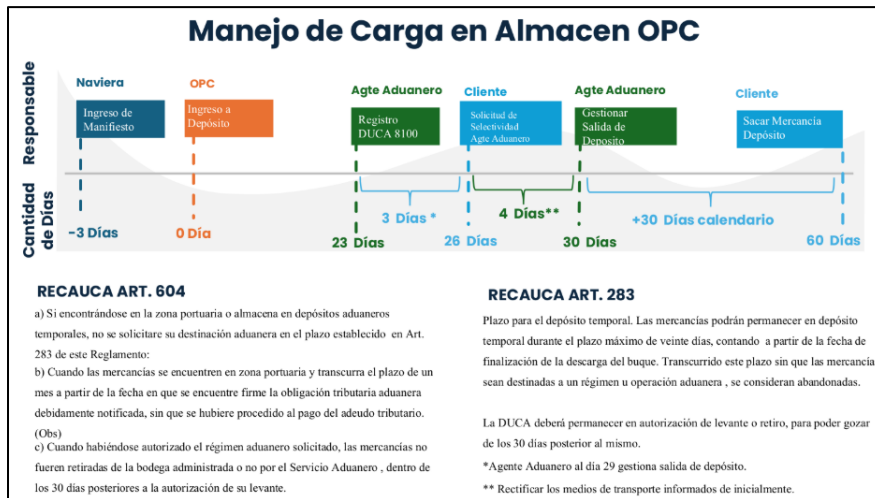
A continuación, mostraste los diferentes diagramas que la empresa creaba cuando había la necesidad de realizar uno:

Figure 3: Explica el proceso de despacho para Régimen de Salida:



Fuente: elaboración de la empresa

Figure 4: Explica el proceso del manejo de carga en almacén OPC:



Fuente: elaboración de la empresa

3.1.1.2. Descripción de la propuesta

La propuesta de mejora se centra en la creación de una plantilla estandarizada para el diagrama de procesos de despacho, con el objetivo de proporcionar a los empleados de la empresa una herramienta práctica y eficiente para representar gráficamente los procesos de despacho de manera rápida, clara y consistente.

Antes de esta mejora, cada vez que se requería crear un diagrama de proceso, los empleados debían desarrollarlo desde cero, lo que implicaba una considerable inversión de tiempo, además de que cada diagrama era distinto, con diferentes niveles de detalle y estructuras. Esta falta de estandarización generaba confusión, dificultaba la capacitación de nuevos empleados y hacía más compleja la evaluación de los procesos.

Con la implementación de la plantilla estandarizada, se espera mejorar la eficiencia, reducir los errores y asegurar una comprensión más rápida y coherente de los procesos. El diseño de la plantilla se enfocó en crear una estructura que pudiera ser fácilmente adaptada a las diversas situaciones y características del proceso de despacho. La plantilla incluye las secciones fundamentales de un diagrama de flujo de procesos, lo que permite capturar el proceso de manera sistemática.

Esta estructura básica está compuesta por varias secciones estandarizadas que facilitan su aplicación universal en cualquier tipo de despacho. El primer elemento de la plantilla es el Inicio, que define el punto de partida del proceso de despacho. Esto se refiere a la recepción de un pedido o a la solicitud de envío. Luego, la plantilla incluye las actividades, donde se describen todas las tareas o pasos necesarios para procesar y completar el despacho.

La plantilla abarca actividades como ingreso de manifiesto, control de arribo de transporte, embarque del contenedor, entre otras. También en la plantilla se identifican los puntos donde se toman decisiones clave en el proceso, como verificar si un pedido está completo o si se necesita una autorización especial para continuar con el despacho. Finalmente, la plantilla culmina con la sección de Fin, que marca el cierre del proceso de despacho y que el seguimiento posterior al envío puede comenzar.

Para la creación de la plantilla, se utilizaron herramientas de diseño, en este caso se empleó Microsoft Word y Canva, que son plataformas que permiten crear diagramas de flujo de

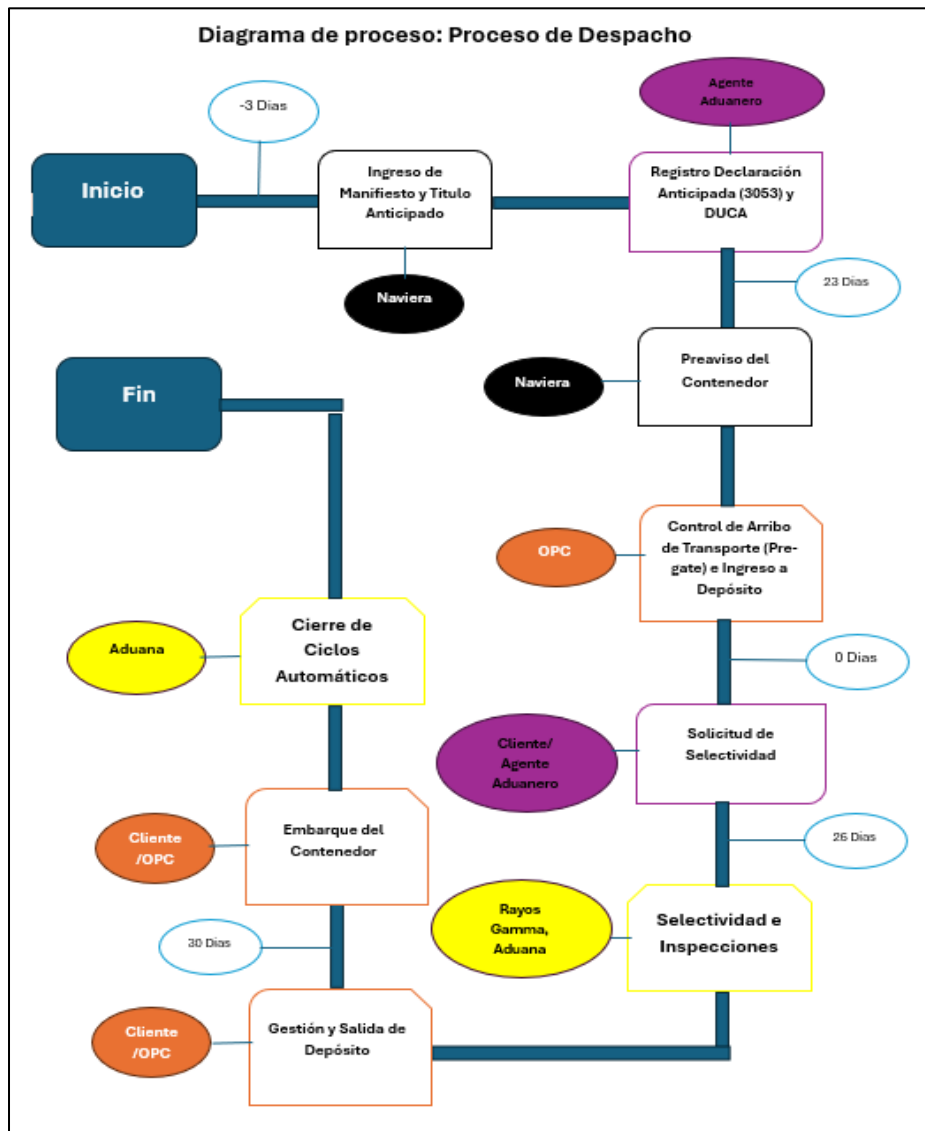
forma eficiente y profesional, y que ofrece la flexibilidad necesaria para adaptar la plantilla a diferentes necesidades y procesos. Estos instrumentos permitieron desarrollar una plantilla fácil de modificar, asegurando que pudiera ser utilizada para presentar cualquier tipo de proceso de despacho, desde los más simples hasta los más complejos.

El tiempo de desarrollo de la plantilla requirió una cantidad considerable de horas, ya que fue necesario realizar revisiones y ajustes para asegurar que fuera lo suficientemente flexible y fácil de usar. Se tuvo en cuenta la retroalimentación de diferentes departamentos que participaron en la prueba inicial de la plantilla, lo que permitió mejorar su usabilidad y funcionalidad.

En la implementación de la plantilla, se trabajó con los responsables de los procesos de despacho para identificar las etapas clave que debía incluir la plantilla y para definir su estructura. Se prestó especial atención a la flexibilidad de la plantilla, de modo que pudiera adaptarse a diferentes tipos de despacho: urgentes, regulares y devolución, entre otros. Esto permitió que se pudiera cubrir una amplia variedad de escenarios.

Una vez que la plantilla estuvo lista, se procedió a realizar pruebas con ejemplos reales de procesos de despacho para validar su efectividad. Durante esta fase, se recogieron comentarios y sugerencias de los usuarios para hacer ajustes y mejoras en el diseño. Este paso fue fundamental para asegurar que la plantilla fuera fácil de usar y que cumpliera con su propósito de manera eficiente. Y de ser necesario, se realizaron mejoras en la plantilla para optimizar su efectividad.

Figure 5: Plantilla que fue elaborada como propuesta a la empresa:



Fuente: elaboración propia

3.1.1.3. Impacto de la propuesta

El impacto de la implementación de la plantilla para los diagramas de procesos de despacho ha tenido un impacto significativo en aspecto de la operación de la empresa. Los beneficios de esta mejora han sido notables en varias áreas clave, construyendo a optimizar los procesos, mejorar la comunicación interna y aumentar la eficiencia general de trabajo.

Uno de los impactos mas destacados ha sido el incremento de la eficiencia operativa. Antes de la implementación de la plantilla, la creación de diagramas de flujo para los procesos de despacho era un proceso largo y repetitivo. Dependiendo de la complejidad de proceso, el diseño de un diagrama podía tomar entre varias horas y hasta un día completo, lo que retrasaba otras actividades relacionadas.

Con la nueva plantilla, la creación de un diagrama de flujo se ha simplificado considerablemente. Ahora con la estructura predefinida, los diagramas se pueden completar los diagramas en un tiempo mucho más reducido, lo que representa una disminución en el tiempo dedicado a esta tarea. Esta reducción en el tiempo de diseño ha permitido que el equipo de despachos se enfoque en otros aspectos importantes del proceso, aumentando la productividad general.

Otro beneficio importante es el establecimiento de un lenguaje común dentro de la organización. La plantilla estandarizada asegura que todos los diagramas de procesos sigan una misma estructura y utilicen los mismos símbolos y convenciones. Esto ha eliminado las diferencias en la interpretación de los diagramas, que anteriormente variaban según quien los diseñara.

Ahora, al establecer un mismo formato, facilita la comprensión de los procesos tanto entre los distintos departamentos como entre los miembros de un mismo equipo. Desde el área de logística hasta el equipo de atención al cliente, la uniformidad en los diagramas facilita la comunicación y reduce los malentendidos. Al haber una interpretación común, también disminuye los errores en la ejecución de los procesos.

La reducción de errores y el aumento de la calidad de servicio también ha sido uno de los resultados mas positivos de la implementación de la plantilla. Al utilizar una estructura fija y coherente, la planilla asegura que no se omitan pasos clave en el proceso de despacho, lo que disminuye la probabilidad de errores. Cada parte del proceso está claramente definida, lo que minimiza las posibilidades de que los empleados pasen por alto detalles importantes.

Esto no solo mejora la calidad de los envíos, sino que también eleva el nivel de satisfacción del cliente al garantizar que los pedidos se procesan de manera más eficiente y sin fallos.

3.2. Propuesta de mejora

3.2.1. Optimización de la búsqueda de Contenedores en SARA

3.2.1.1. Antecedentes

El Sistema Automatizado de Rentas Aduaneras de Honduras (SARA), es una plataforma utilizada en Honduras para gestionar y procesar todos los aspectos relacionados con las rentas aduaneras del país. Este sistema es una herramienta crítica para la administración fiscal y aduanera, ya que automatiza numerosas funciones que anteriormente se realizaban manualmente, lo que ayuda a agilizar los procesos y aumentar la eficiencia operativa.

Actualmente SARA, utiliza un proceso de búsqueda de contenedores que es lento y poco eficiente, especialmente cuando se manejan grandes volúmenes de datos. En situaciones comunes, se necesita acceder a información sobre más de 1,000 contenedores, lo cual implica ingresar a buscar cada contenedor de uno en uno. Este método es tedioso y consume mucho tiempo, lo cual no solo retrasa el trabajo diario sino también incrementa la probabilidad de cometer errores.

Este sistema de búsqueda no está equipado para manejar consultas múltiples o agrupadas, lo que significa que cada búsqueda se debe procesar por separado. En momentos de mucha actividad, esta limitación puede causar demoras importantes en las operaciones aduaneras y afectar la productividad de quienes trabajan con estos datos.

La necesidad de mejorar la rapidez y eficiencia de este sistema es importante. Si se optimiza como se busca la información de los contenedores, se podría reducir los tiempos de espera y hacer que el trabajo del personal sea más sencillo y menor propense a errores, mejorando así el flujo general del trabajo y las operaciones.

3.2.1.2. Descripción de la Propuesta

La mejora propuesta busca revitalizar el módulo de búsqueda de contenedores del sistema SARA, permitiendo consultas múltiples y simultáneas de contenedores. Se sugiere implementar una funcionalidad que permita a los usuarios ingresar múltiples códigos de contenedores al mismo tiempo, ya sea a través de un rango específico o mediante una lista de códigos separados por comas.

El desarrollo de esta funcionalidad comenzaría con una fase de análisis en la que se evaluaría las capacidades actuales del sistema y las necesidades específicas de los usuarios. Posteriormente, se diseñaría e implementaría una solución que contenga un campo que sea capaz de procesar y validar múltiples entradas de códigos. Se desarrollaría una lógica de procesamiento que pueda manejar eficientemente las consultas complejas y de resultados precisos y rápidos.

Para poder asegurar la adaptabilidad y eficiencia del sistema, se realizarían pruebas que simulasen escenarios de uso real con diferentes volúmenes de datos y tipos de consultas. Esto garantiza que el sistema puede manejar altos volúmenes de búsqueda sin bajar el rendimiento ni la precisión. Además, se planificarían capacitaciones dirigidas a todos los usuarios finales, que estarán enfocadas en familiarizarlos con la nueva funcionalidad y mejores prácticas para poder optimizar su uso.

3.2.1.3. Impacto de la Propuesta

Implementar esta mejora en el Sistema Automatizado de Rentas Aduaneras de Honduras (SARAH) cambiaría mucho la forma en que se manejan las operaciones. Al permitir búsquedas de contenedores en grupo, se reduciría el tiempo que se necesita para encontrar información sobre cada contenedor. Esto significaría que los empleados tendrían más tiempo para enfocarse en otras tareas importantes mejorando así la productividad general.

La capacidad de procesar consultas de manera rápida no solo aumentaría en la productividad del personal, sino que también mejoraría la calidad del servicio al cliente. Los clientes se beneficiarían de tiempos de respuesta más rápidos y de una mayor precisión en la información proporcionada, lo que los haría más satisfechos con el servicio. En un ambiente como el aduanero, donde el tiempo es crucial, esto podría tener un impacto positivo en la logística y las operaciones de la empresa.

A largo plazo, al tener un sistema más eficiente, SARAH podría manejar más transacciones sin necesidad de aumentar el número de empleados o de invertir en más equipo. Esto ayudaría a controlar los costos y a usar mejor los recursos que ya tienen. Esta propuesta también podría servir de ejemplo para otras oficinas del gobierno de Honduras, mostrando cómo las mejoras tecnológicas pueden ayudar a trabajar mejor y a ofrecer un mejor servicio público.

Capítulo IV

4.1. Conclusiones

1. Como resultado, el practicante aplicó los conocimientos adquiridos durante la Licenciatura en Relaciones Internacionales, logrando resultados relevantes en cuanto a la mejora de procesos operativos, estandarización de metodologías, y la optimización de tiempos y recursos. Los logros obtenidos abarcaron la elaboración de diagramas de flujo, perfilamiento de clientes potenciales y desarrollo de herramientas para fortalecer la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

2. Por consiguiente, se logró aplicar los conocimientos y habilidades en un entorno profesional, desarrollando competencias valiosas que enriquecieron la formación y experiencia. El aprendizaje práctico permitió fortalecer el desempeño en un ámbito complejo y regulado como el de las operaciones portuarias. Se ejecutaron de manera eficiente las tareas encomendadas, como la elaboración de diagramas de flujo estandarizados, que redujeron tiempos de operación, y el desarrollo de presentaciones estratégicas adaptadas a distintos públicos. También, se propusieron soluciones viables como la optimización del sistema de búsqueda de contenedores en SARA, enfocado en mejorar la eficiencia operativa en OPC.

3. Por tanto, la experiencia en OPC evidenció la importancia de aplicar un enfoque analítico y estratégico para abordar retos operativos en el sector aduanero. Se desarrollaron soluciones innovadoras que contribuyen en la competitividad de la empresa, a la vez que se fortalecieron habilidades prácticas como la gestión de procesos y la comunicación con diversos actores estratégicos.

4. En definitiva, el trabajo realizado ofrece un aporte significativo a la disciplina de Relaciones Internacionales, demostrando como la integración de conocimientos multidisciplinarios puede mejorar procesos logísticos y aduaneros en un contexto portuario. Las propuestas generadas son escalables y representan un ejemplo de cómo aplicar teorías y metodologías académicas en un entorno profesional real. Se destaca que

la practicante no solo cumplió con los objetivos planteados, sino que también genero valor agregado para la empresa y reforzó competencias clave para el desarrollo profesional.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones para los estudiantes

1. La practica profesional no solo se trata de desarrollar tareas técnicas, sino también de interactuar con equipos multidisciplinarios y clientes. Trabaja en habilidades de comunicación oral y escrita, ya que serán importantes para presentar propuestas, realizar informes y representar a la empresa ante clientes y delegaciones. La practica en estas áreas no solo enriquecerá la experiencia, sino que también mejorara la percepción que otros tienen de tu desempeño.
2. Aprenda a organizar y priorizar las actividades asignadas, especialmente en un entorno dinámico como el de la Coordinación Aduanera. Aprenda a identificar cuales tareas requieren atención inmediata y cuáles pueden ser programadas para más adelante. Esta habilidad permitirá manejar múltiples responsabilidades de manera eficiente y cumplir con los plazos establecidos.
3. Durante el tiempo de la práctica profesional, es esencial adoptar una actitud proactiva y critica hacia los procesos existentes en la empresa. Observa cuidadosamente como se realizan las tareas y busca donde puedas sugerir mejoras. No esperar a que te asignen tareas para destacar, toma la iniciativa para investigar, analizar y proponer soluciones. Esto mostrara tu compromiso y capacidad para aportar valor.

Bibliografía

1. *Operadora Portuaria Centroamericana*. (s. f.-b). <https://www.opc.hn/>
2. *Diccionario del estudiante*. (2019). Real Academia Española. <https://www.rae.es/>
3. *Integración Regional | IOM (NTCA)*. (s. f.).
<https://nortedecentroamerica.iom.int/es/integracion-regional#:~:text=Acciones%20derivadas%20del%20Acuerdo%20Presidencial,instrumentos%20migratorios%20de%20tr%C3%A1mite%20expedito>.
4. *Departamento Operaciones Aduaneras - Administración Aduanera de Honduras*. (2021, 26 abril). Administración Aduanera de Honduras. <https://www.aduanas.gob.hn/departamento-operaciones-aduaneras/>
5. *Perfil de cliente: 3 pasos para crear el tuyo [TUTORIAL]*. (2023, 14 diciembre). Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/perfiles-de-cliente/>
6. *Regímenes aduaneros | TIBA*. (2024, 17 junio). TIBA. <https://www.tibagroup.com/es/regimenes-aduaneros#:~:text=Los%20reg%C3%ADmenes%20aduaneros%20son%20un,Temporales>.
7. *¿Qué es la tramitación aduanera? Principales trámites | KENSA Logistics*. (s. f.). <https://www.kensalogistics.com/que-es-la-tramitacion-aduanera-principales-tr%C3%A1mites#:~:text=Este%20proceso%20implica%20la%20preparaci%C3%B3n,en%20el%20pa%C3%ADs%20de%20destino>.
8. *Portal ANI*. (s. f.). Portal ANI. <https://www.ani.gov.co/>
9. *QAlliance*. (2024, 17 octubre). Normas Internacionales ISO • International Certification Body in ISO Standards. International Certification Body In ISO Standards. <https://qalliance.org/es/normas-internacionales-iso/>

Glosario

1. **Aduana:** oficina pública situada en la frontera de un país, donde se registran las mercancías que entran y salen y se cobran los derechos correspondientes.
2. **CA-4:** Acuerdo Presidencial CA-4 firmado entre los países de El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua, permite el tránsito de las y los nacionales de los países signatarios sin necesidad de utilizar pasaporte y con instrumentos migratorios de trámite expedito.
3. **Coordinación Aduanera:** planificar, coordinar y dirigir el trabajo realizado por los jefes de las secciones y analistas del departamento, con el fin de verificar y controlar las obligaciones de los auxiliares de la función pública, empresas acogidas a los regímenes de liberación y suspensión y demás regímenes especiales aduaneros, control de tránsito; proponer, elaborar y actualizar las normas y procedimientos internos del departamento.
4. **Perfilamiento de Clientes:** conjunto de información demográfica, psicográfica y de comportamiento que caracteriza al comprador ideal de una marca. Crear el perfil de cliente sirve para facilitar la atracción de consumidores ideales según las características de cada negocio.
5. **Régimen Aduanero:** conjunto de operaciones orientadas a dar un destino aduanero específico a una mercancía, en base a la declaración que el interesado presente.
6. **Trámite Aduanero:** proceso que implica la preparación y presentación de documentos necesarios para facilitar la exportación o importación en el país de destino.
7. **Concesión Portuaria:** contrato administrativo en virtud del cual la Nación, por intermedio de la Superintendencia General de Puertos, permite que una sociedad portuaria ocupe y utilice en forma temporal y exclusiva las playas, terrenos de bajamar y zonas accesorias a aquellas o estos, para la construcción y operación de un puerto o cambio de una

contraprestación económica a favor de la Nación, y de los municipios o distritos donde operen los puertos.

- 8. Normativas Internacionales:** normas, que como expresión de intereses y valores supremos de la comunidad internacional, se imponen al resto de normas del ordenamiento jurídico condicionando su validez.

Anexos

Figure 6: Ejemplo de códigos de contenedores que se necesitaban buscar en la plataforma SARA


A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
2	230004TDEP086535Z	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7775819A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:38:04	01/10/2023 16:38:04	DT27	
3	230004TDEP086536R	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7776810A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:42:14	01/10/2023 16:42:14	DT18	
4	230004TDEP086537S	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7680871A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:29	01/10/2023 16:44:29	DT17	
5	230004TDEP086538T	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7722960A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:30	01/10/2023 16:44:30	DT17	
6	230004TDEP086539U	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7722961A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:31	01/10/2023 16:44:31	DT17	
7	230004TDEP086540M	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7722962A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:31	01/10/2023 16:44:31	DT17	
8	230004TDEP086542Y	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7761996A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:32	01/10/2023 16:44:32	DT17	
9	230004TDEP086541N	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7722963A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:32	01/10/2023 16:44:32	DT17	
10	230004TDEP086543P	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7761997A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:33	01/10/2023 16:44:33	DT17	
11	230004TDEP086544Z	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7761998A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:33	01/10/2023 16:44:33	DT17	
12	230004TDEP086545R	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7761999A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:34	01/10/2023 16:44:34	DT17	
13	230004TDEP086546S	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7762941A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:34	01/10/2023 16:44:34	DT17	
14	230004TDEP086547T	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7766543A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:35	01/10/2023 16:44:35	DT17	
15	230004TDEP086548U	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7766544A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:36	01/10/2023 16:44:36	DT17	
16	230004TDEP086549V	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7766545A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:36	01/10/2023 16:44:36	DT17	
17	230004TDEP086550N	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7766546A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:37	01/10/2023 16:44:37	DT17	
18	230004TDEP086551Y	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7766547A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:37	01/10/2023 16:44:37	DT17	
19	230004TDEP086552P	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7766548A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:38	01/10/2023 16:44:38	DT17	
20	230004TDEP086553Z	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7771579A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:38	01/10/2023 16:44:38	DT17	
21	230004TDEP086554R	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7771580A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:39	01/10/2023 16:44:39	DT17	
22	230004TDEP086555S	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7771581A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:39	01/10/2023 16:44:39	DT17	
23	230004TDEP086556T	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7773015A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:40	01/10/2023 16:44:40	DT17	
24	230004TDEP086557U	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7773016A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:40	01/10/2023 16:44:40	DT17	
25	230004TDEP086558V	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7773017A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:41	01/10/2023 16:44:41	DT17	
26	230004TDEP086559W	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7773018A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:41	01/10/2023 16:44:41	DT17	
27	230004TDEP086560Y	TDEP - SOLICITUD DE TRAS CANCELADO	230004MANI085949Z	USMIASMLU7773019A	0004 ... ADUANA PU SEABOARD	ANTIGUA Y BARBU	01/10/2023 16:44:42	01/10/2023 16:44:42	DT17	

Figure 7: Lugares en donde se hizo el recorrido con delegaciones



Figure 8: Formato de búsqueda de perfilamiento de clientes potenciales.

The image shows a Microsoft Excel spreadsheet titled "PERFIL DE EMPRESAS NICARAGUA ()". The spreadsheet is open in a web browser, with the file name "PERFIL.XLSX" visible in the top left corner. The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Insert, Format, Data, Tools, Help) and a ribbon with various formatting and data tools. The spreadsheet content is as follows:

	A	B	C	D	E	F	G
2		<h1>PERFIL DE EMPRESAS NICARAGUA ()</h1>					
3							
4							
4							
9	Datos Generales						
10	Nombre de la Compañía						
11	Pais Origen						
12	LOGO:						
13	Industria						
14	Nombre Oficial						
15	Direccion						
16	Telefono						
17	Pagina web						
18	Email						
19	Fecha de creación			FOUNDER			
20	Numero de empleados			SUBSIDIARIES			
21	Navieras						
22	Agente Aduanero						
23	Historia						
24							
25	Resumen de la Compañía						
26							
27	Autoridades y Contactos						

At the bottom of the spreadsheet, there is a tab labeled "Aceitera El Real SA".