



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

SERCARGO EXPRESS

SUSTENTADA POR:

SERGIA RACHEL PAZ FERNANDEZ

21851124

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

ASESORA: LICENCIADA CLAUDETTE CUBERO

SAN PEDRO SULA, CORTES

HONDURAS, C.A

OCTUBRE, 2021

Índice de Contenido

Resumen Ejecutivo.....	viii
Introducción	x
CAPITULO I.....	xi
Objetivos de la practica profesional	xi
Objetivo General	xi
Objetivos Específicos	xi
1.2 Datos generales de la empresa	xii
1.2.1 Reseña histórica	xii
1.2.2 Misión	xii
1.2.3 Visión.....	xiii
1.2.4 Valores	xiii
1.2.5 Organigrama	xiv
 CAPITULO II	xv
2.1 Actividades realizadas en la empresa.....	xv
CAPITULO III.....	xix
Propuesta 1: Capacitación y delegación	xix
 3.1.1.1 Antecedentes	xix
 3.1.1.2 Descripción de la propuesta	xx
 3.1.1.3 Impacto de la propuesta	xxii
CAPITULO IV	xxiv
 4.1 Conclusiones	xxiv
 4.2 Recomendaciones	xxv
 4.2.1 Recomendaciones para la empresa.....	xxv
 4.2.2 Recomendaciones para la institución	xxv
 4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes	xxv
Referencias.....	xxvi
Anexos	xxvii

Resumen Ejecutivo

Sercargo Express es una empresa de importación y exportación de carga aérea y marítima con disponibilidad de entrega a nivel nacional. La empresa tiene 15 años de servir en el rubro de la logística con oficinas en Miami y Los Ángeles en Estados Unidos y sucursales en San Pedro Sula y Tegucigalpa. El área de trabajo para la presente investigación fue basada en el área de Ventas y Servicio al Cliente donde el objetivo del equipo es asesorar a los clientes nuevos o prospectos acerca de los servicios de la empresa, así como también facilitarles a los clientes actuales las herramientas para continuar trabajando con la empresa. Dentro de las actividades realizadas, destaca la aplicación de conceptos aprendidos durante las clases teóricas mediante el uso del sistema de la empresa donde permite visualizar el proceso y protocolo del movimiento de una carga hacia y desde Estados Unidos. Al comprender conceptos claves como las unidades de peso real y volumétrico, su debido tiempo de tránsito y restricciones, se puede ampliar la oportunidad de adquirir conocimientos en el rubro de la logística del comercio internacional. A través de la contestación de tickets y rastreo de cargas, se logra no solo entender el proceso de envío y recepción de carga donde si no también formar parte dicha rutina al estar en contacto con cada uno de los departamentos para juntos poder coordinar y estar lo suficientemente preparados para poder solventar los inconvenientes que cada paquete presenta para poder ser entregado. La teoría en la cual se basa esta investigación es la Teoría de la Ventaja Comparativa en la que un país participa en el mercado internacional produciendo aquellas mercancías en las que se especializa, aunque no tenga la ventaja absoluta sobre dicho bien más si una ventaja comparativa mayor. La empresa en este caso, funciona en base a eficiencia. Sercargo Express tiene una ventaja comparativa en cuanto a otras empresas en el rubro de exportación por lo que se distingue por sus precios y la rapidez de su servicio. Según David Ricardo, cada nación o sujeto deberá promover y exportar aquellos bienes o sectores que, dentro de su economía, son más productivos (Ricardo, 1998). Apoyándose en la mínima intervención del Estado, esta teoría impulsa al intercambio libre sin ningún tipo de aranceles, la empresa privada es un sector que según dicha teoría debe de tener mayor incidencia en el comercio. Cabe mencionar que 80% de los bienes que se consumen se transportan vía marítima (UNCTAD, 2021) siendo el rubro de comercio internacional uno de los factores influyentes en la economía de un país, ganando aun mayor relevancia con el creciente fenómeno de la globalización. De esta manera, poder aprender de este rubro tan importante es una

gran oportunidad ya que no solo se adquiere conocimientos si no experiencia practica directamente de uno de los actores que participan en el intercambio comercial de exportación e importación. Es un área donde se ponen en practica los conceptos que explican las relaciones internacionales entre los Estados en un nivel económico y comercial.

Introducción

Sercargo Express S de R. L. fue fundada el primero de marzo del 2006 por la Familia Cruz Matamoros, como una pequeña empresa en el ramo de la Importación y Exportación de carga Aérea y Marítima de Estados Unidos hacia Honduras. El puesto de trabajo como practicante es Auxiliar de Servicio al Cliente y Ventas comenzando el 18 de octubre para culminar el 20 de diciembre.

En el Capitulo I se va a realizar una breve descripción del objetivo general que se espera lograr en esta practica profesional como también los objetivos específicos a cumplir durante este periodo. Asimismo, se incluye información detallada de la empresa como la reseña histórica, la misión, visión, valores y organigrama. Siguiendo con el Capitulo II, se detallan una serie de actividades realizadas durante el transcurso de los tres meses donde se puede entender mejor de que se trata el departamento de Servicio al Cliente. Se explica con mas detalle las herramientas que se utilizan para rastrear paquetería, los canales de comunicación con los que cuenta la empresa para atender a los consumidores, así como el funcionamiento de los diferentes departamentos en relación con el de Servicio al Cliente. Finalmente, en el Capitulo III se presenta la propuesta de mejora que, según criterio, podría implementarse en estos siguientes meses con el fin de mejorar la comunicación interna entre los departamentos y brindar una resolución de casos mas eficiente. Esta propuesta se baso en la identificación de problemas que alargan o acumulan la demanda de consultas que tienen los clientes día a día. Consecuentemente, se desarrollan las conclusiones formadas a partir de lo aprendido durante el periodo de practica tomando cada uno de los objetivos para determinar hasta que punto se lograron alcanzar. Finalmente, se señalan las respectivas recomendaciones tanto para la empresa como la institución y los estudiantes próximos a realizar su practica profesional.

CAPITULO I

Objetivos de la practica profesional

Ampliar los conocimientos y experiencias en el ámbito de Relaciones Internacionales. Este aprendizaje permitirá obtener valiosas aportaciones que abrirán paso al desarrollo de habilidades que lograrán desenvolver al profesional en el área de interés.

Objetivo General

Aplicación de conocimiento aprendidos durante los cursos llevados acabo a lo largo de la carrera de Relaciones Internacional con orientación a Comercio Internacional en la Universidad Tecnológica Centroamericana.

Objetivos Específicos

- i. Aprender a manejar los términos y debido proceso de cada una de las actividades a realizar aplicando conocimientos adquiridos en los cursos de la carrera.
- ii. Identificar elementos o propuestas de mejora que permitan visualizar los problemas que puedan existir entre los departamentos, especialmente en el área de ventas y servicio al cliente.
- iii. Utilizar la experiencia obtenida para elaborar una propuesta de mejora ante los problemas identificados y poder visualizar cual es el problema que requiere mayor prioridad.

1.2 Datos generales de la empresa

1.2.1 Reseña histórica

Sercargo Express S de R. L. fue fundada el primero de marzo del 2006 por la Familia Cruz Matamoros, como una pequeña empresa en el ramo de la Importación y Exportación de carga Aérea y Marítima de Estados Unidos hacia Honduras.

Gracias al esfuerzo continuo en la estructuración de procesos y con el apoyo de todas las personas que conforman la gran Familia Sercargo quienes se encuentran capacitados y calificados para atender a nuestros clientes.

Actualmente la Empresa cuenta con oficinas en Miami, Los Ángeles. Tegucigalpa y San Pedro Sula, cuenta con entregas locales en San Pedro Sula y distribución de entregas a Nivel Nacional en los 18 departamentos de Honduras, mantenemos Alianzas para logística de carga a nivel mundial.

Tratamos de cubrir la mayor cantidad de necesidades de nuestros clientes, extendemos horarios de entrega cuando la temporada lo amerita, ampliamos nuestra variedad de Servicios logísticos, contamos con Recolectas en Miami, al igual que las entregas locales, tarifas totalmente accesibles, servicio en línea, Facebook, Rastreo y notificaciones de carga automáticas vía Web.

Con más de Doce años de experiencia en la rama logística, somos un símbolo de confianza, tradición, variedad, solidez y seguridad.

1.2.2 Misión

Somos una compañía capaz de establecer, promover y mantener relaciones comerciales de confianza y calidad, enfocada en la satisfacción y beneficio de nuestros clientes y colaboradores. Mediante el uso de toda su experiencia en logística y procesos de trabajo eficientes, caracterizada por su gran infraestructura y confiabilidad, respetuosa de todos los requisitos legales y reglamentos aplicables al transporte de carga aérea, marítima y terrestre.

1.2.3 Visión

Somos una compañía capaz de establecer, promover y mantener relaciones comerciales de confianza y calidad, enfocada en la satisfacción y beneficio de nuestros clientes y colaboradores. Mediante el uso de toda su experiencia en logística y procesos de trabajo eficientes, caracterizada por su gran infraestructura y confiabilidad, respetuosa de todos los requisitos legales y reglamentos aplicables al transporte de carga aérea, marítima y terrestre.

1.2.4 Valores

Integridad

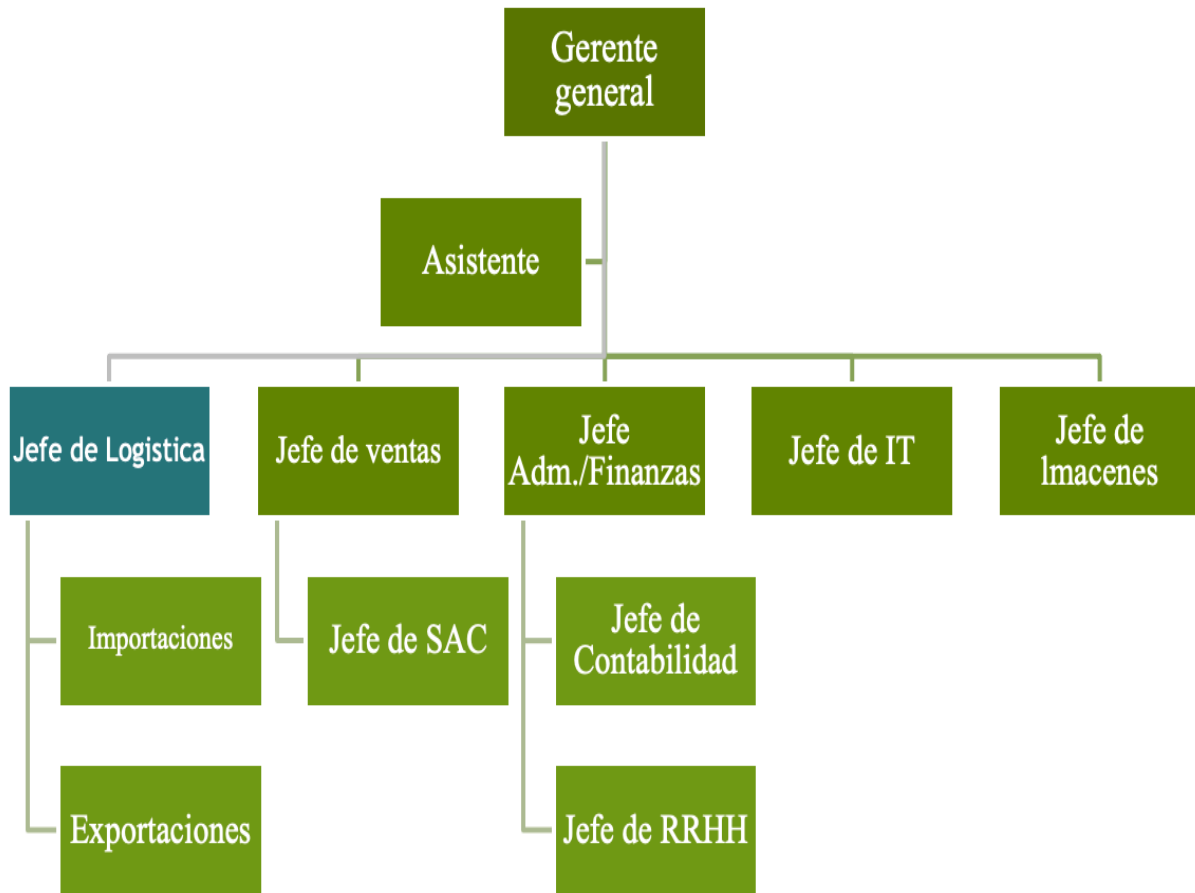
Honestidad

Responsabilidad

1.2.5 Organigrama

ORGANIGRAMA SERCARGO EXPRESS

< VOLVER AL



CAPITULO II

2.1 Actividades realizadas en la empresa

El departamento de Servicio al Cliente y Ventas se encarga de atraer y mantener los clientes. Para ello, es necesario estar constantemente resolviendo dudas, informando acerca de cada paquete y verificando que se lleve acabo el debido proceso para que los paquetes lleguen a los clientes.

2.1.1. Rastrear Paquetería

Rastreo de paqueterías en el sistema RPV2 utilizando números de tracking establecidos por Courier como USPS, UPS, FedEx o DHL con el fin de localizar paquetería perdida o no registrada en bodega de Miami.

Primero se coloca el numero de tracking en la opción de búsqueda de guías. Al ingresarlo, deberá aparecer la guía que Sercargo le asignó a ese tracking, en que casillero esta, peso, detalles, hora de recibido y si se enviara vía aérea o marítima. Hay una serie de inconvenientes que pueden presentarse; por ejemplo, si no se coloco casillero la guía queda retenida en Miami hasta que el dueño presente la factura. Esta opción nos permite ver si la carga esta en Miami, en transito hacia SPS o en bodega de SPS. Podemos estimar el tiempo de llegada viendo la fecha de recibido, podemos ver en que bodega esta y cual es la ubicación. Toda esta información sirve para aclarar las dudas de los clientes. Si el tracking no esta en búsqueda de guías, entonces se procede a rastrear mediante el control de entrada general. Mediante esta opción, se puede ver si un tracking se recibió en bodega de Miami ya que el primer paso al recibir carga es escanear cada paquete e ingresarlo a este sistema. Posteriormente se asigna al casillero y aparece en búsqueda de guía. El control de entrada general sirve para asegurarle al cliente que su carga se recibió, que tal vez se va a ingresar al casillero mas tarde o que se mando sin darle ingreso al casillero por una u otra razón.

2.1.2. Búsqueda de guías en bodega

Una vez, el cliente factura el numero de guía que se le asigna a su carga, se busca la guía en la bodega para poder entregarla. Las guías se emiten con un nombre y numero que representan la

ubicación de la guía en la bodega, después se entregan al cliente cuando esta proporciona el código de confirmación que le indica la App.

Las guías tienen una ubicación en su respectiva bodega. Si el cliente es foráneo o vive fuera de SPS, su carga se envía a bodega principal. Si es de Tegucigalpa, se envía a bodega de Tegucigalpa y si es de San Pedro Sula y retira en oficina, se envía a bodega de Los Andes donde esta la casa matriz y las oficinas principales.

Es importante verificar que cada guía tenga bodega y ubicación antes de confirmar que están listas para retirar. Esto se hace a través del sistema, pero si hay un error en el sistema, se debe ir en persona a verificar en bodega.

Para poder retirar en bodega, el cliente debe de presentar la factura.

2.1.3. Respuesta al centro de mensajería

El centro de mensajería es una compilación de mensajes que provienen de WhatsApp. Se le llaman también “tickets” y van cayendo a una bandeja de entrada. De la bandeja de entrada, cada persona de servicio al cliente toma un ticket, y debe darle seguimiento hasta que se resuelve. Los tickets se mantienen abiertos hasta un máximo de 24 horas y se deben resolver antes de que expiren ya que a partir de ese momento el sistema no permite mandar mensajes. Para poder contestar los mensajes de los clientes, es necesario tener abierto el sistema, poder visualizar los manifiestos que vienen y saber estimar las fechas de entrega de acuerdo a la vía ya sea aérea o marítima.

La mayoría de las preguntas son acerca de paquetería que no se refleja en sus casilleros ya que es frecuente que algunos paquetes no traigan numero de casillero y queden retenidos. Algunas veces es para verificar si un paquete ya esta en bodega, o bien trasladarlo a otra bodega. Comúnmente, son personas que necesitan orientación en cuanto a tarifas y políticas que se manejan o tienen dudas acerca de como hacer compras en línea. Nosotros manejamos un documento donde se encuentra toda esa información y es nuestro deber mantener al cliente informado acerca de nuestras políticas, así como proporcionar orientación en cuanto al manejo de la carga.

El centro de mensajería es importante porque este debe de quedar en 0 para que el día de trabajo pueda concluir y tampoco debe amontonarse en bandeja de entrada ya que eso significa que hay muchos clientes que aun no han tenido respuesta. Por ello, se nos recomienda agarrar 5 tickets nuevos mientras se resuelven al menos 5 que ya estén en proceso y no dejarlos esperando por mucho tiempo.

En algunas ocasiones, resolver un ticket toma mas tiempo porque por ejemplo si se debe redactar una constancia por parte de Sercargo para un cliente que mando su paquete, pero no lo recibimos, este tipo de documentos debe ir en papel membretado y firmado por la ejecutiva de ventas que es la jefa del departamento. Obtener la firma y escanear el documento puede tomar un tiempo, por eso el ticket se prolonga. También, a veces hay que revisar peso y medidas de un paquete en bodega en caso de que el cliente considere que no se le esta cobrando adecuadamente, esto requiere ir a bodega y hacer el respetivo chequeo. Uno de los casos que puede tomar mas tiempo es cuando un cliente no coloca numero de casillero o lo coloca mal y su paquete no se encuentra en el sistema. Hay manera de buscarlo ya sea en HOLD donde están los paquetes retendidos, en HOLD CONOCIDO, donde están los paquetes que no se retienen, pero tienen nombre. En ocasiones, hay que contactarse con Miami para verificar paquete por paquete y buscar uno que coincida con la descripción de la factura hasta que se le pueda dar respuesta al dueño.

2.1.4. Apertura de casillero

La apertura de casillero se realiza utilizando los datos personales del cliente como nombre completo, dirección de domicilio exacta, numero de teléfono, numero de identidad y correo electrónico. Al ingresar los datos al sistema, se le habilita el casillero y posteriormente se le envía un correo con toda la información.

La apertura del casillero es gratis, el cliente solo debe llenar su información básica que es el nombre completo, correo electrónico, dirección de domicilio completa, numero de teléfono, y numero de cedula. Después se le asigna un canal que puede ser San Pedro Sula, Tegucigalpa o Foráneo. Foráneo se refiere a los clientes que viven fuera de San Pedro Sula y que por tanto necesitarían que de bodega principal se despache su carga hacia cualquiera de los 24 departamentos. La apertura

se puede hacer a través de cualquiera de las vías virtuales o presenciales: Facebook, Instagram, WhatsApp, por llamada telefónica, correo o bien presentándose en persona en nuestras oficinas.

Posteriormente, se le habilita el casillero en el sistema y se procede a enviar un correo donde se le informa acerca de su número de casillero, las direcciones de Miami aérea y marítima, así como adjunto un documento donde se explican con detalle las políticas, tarifas y servicios de Sercargo Express.

2.1.5 Atender llamadas de clientes

Para poder atender llamadas de clientes es necesario tener la información de tarifas y servicios que ofrece la empresa ya que son las llamadas más comunes. En este caso hay más presión ya que al tener el cliente en la línea hay que darle respuestas inmediatas. Las llamadas caen primero a la persona que atiende en ventanilla, si ella está ocupada, la llamada cae a la siguiente persona que atienden en servicio al cliente y así sucesivamente entonces esa carga se divide entre todo el personal. Se recibe la llamada con un saludo cordial, se escucha la inquietud del cliente y se le solicita su número de casillero. Si el cliente no recuerda su número de casillero, se procede a buscar el dato ya sea con el nombre o con el correo electrónico. Usando el sistema se responde a la inquietud del cliente y si es necesario se transfiere la llamada con algún miembro del personal que el cliente solicite ya sea porque quiere información específica o porque ya alguien lleva su caso.

Lo que generalmente se hace para darle seguimiento a casos que se reciben por llamada telefónica es pedirle al cliente número de teléfono y correo electrónico. Un ejemplo puede ser cuando el cliente solicita reembolso o reversión de fondos ya sea por un pago adicional mediante la App, para ello se debe contactar con contabilidad y solicitar se haga una revisión de las transacciones con los últimos 4 dígitos de la tarjeta con la que el cliente pagó, así como la cantidad y banco emisor. Contabilidad debe confirmar si se hizo la transacción o si solo quedó el saldo flotante ya que se llevan a cabo dos procesos distintos. En el caso de un saldo flotante, se brinda una constancia donde Sercargo rechaza el saldo; caso contrario, si se efectuó el pago, Sercargo brinda una devolución mediante una transferencia. En ambos casos, es deber de la persona que toma el caso darle seguimiento, solicitar la información completa al cliente y estar al tanto de la elaboración del material necesario por parte de contabilidad para proceder a mandarle la información al cliente.

CAPITULO III

Propuesta 1: Capacitación y delegación

3.1.1.1 Antecedentes

El departamento de servicio al cliente y ventas trabajan en conjunto para ofrecer a los clientes un servicio eficiente y ameno. Este equipo es una representación directa de la empresa ya que son quienes conocen a los clientes en primera instancia y se apegan a sus problemas desde que reciben sus quejas hasta proporcionarles una solución a su inquietud. Asimismo, servicio al cliente esta interconectado con todos los departamentos ya que antes de dar una respuesta, deben comunicarse con varios departamentos que pueden gestionar y dar información con mayor profundidad para que en conjunto puedan formar una solución coherente. Evidentemente, es un trabajo colectivo donde se requiere fomentar el trabajo en equipo y donde el empleado al igual que el cliente necesita saber qué y por qué hace las cosas. La unión de empresa y trabajadores es fundamental; por ello, es difícil que el departamento de servicio al cliente o un departamento en particular tenga independencia total, ya que siempre se va a necesitar solicitar información y procedimientos de otros departamentos. Sin embargo, hay algunas tareas que se solicitan con mayor frecuencia ya que son casos regulares. Por ejemplo, cuando un paquete llega sin numero de casillero y hay que hacerle el cambio, esto lo hace una persona en especifico; sin embargo, no se trata del personal de servicio al cliente si no una persona de caja o de ventas que tienen la facultad de hacerlo. El proceso para realizar dicho traslado toma un poco de tiempo ya que hay que solicitarlo a dicha persona y a veces la espera se prolonga ya que son muy frecuentes los casos. Claro, esta es una medida de precaución ya que trasladar la carga de una persona a otra puede ser un poco peligroso y alguien debe de hacerse responsable en caso de algún error. Es entendible y necesario, pero no es tal vez no imprescindible que solo ciertas personas puedan hacerlo. El objetivo de la presente es mejorar los niveles de productividad y rendimiento en la empresa mediante la flexibilidad y delegación de tareas.

3.1.1.2 Descripción de la propuesta

El plan de mejora pretende integrar al equipo de servicio al cliente con el resto de los departamentos mediante una mejora en el flujo de comunicación. Es necesario que primero, los empleados tengan un alto nivel de compatibilidad en el ambiente de trabajo: estar dispuesto a colaborar y a recibir ayuda al mismo tiempo. Con el fin de agilizar la resolución de casos, una de las técnicas que podría implementarse y que de hecho ya se tiene pensado aplicar es una serie de capacitaciones con respecto a los problemas mas frecuentes en el día a día (y donde el personal siente menos confianza). Como punto de partida, se abordaría el tema del proceso de recepción de carga en Miami, asignación de casilleros y manejo del sistema RPV2, permitir a los empleados enterarse acerca de los tiempos en los que se recibe la carga, como revisar carga retenida y la manera correcta para evaluar si alguna carga que ingreso sin casillero o se encuentra bajo el nombre de otra persona debería de trasladarse.

Se necesitaría invertir una hora diaria durante una semana, es decir seis horas en total y siempre dentro del horario laboral para evitar que los empleados se vean obligados a enfrentar ningún tipo de inconveniente. En cuestión de tiempo, se sacrificarían seis horas de atención al cliente lo cual causaría una acumulación de tareas a lo largo del día. Asimismo, se necesitaría al menos una persona encargada de impartir la capacitación, pero como esta puede ser miembro del personal, no incurriría en un gasto adicional. Las capacitaciones estarían basadas en las oficinas de SERCAGO EXPRESS donde hay salas de conferencia disponibles para realizar estas reuniones. Nuevamente, se invertiría el tiempo que normalmente la persona encargada utiliza para laborar, en preparar la capacitación.

A continuación, se detalla algunos temas a tratar; sin embargo, en anexos se encuentra la calendarización de las capacitaciones con mayor información.

Temas a tratar:

- Proceso de recepción de carga en bodega de Miami (3 horas)
 - Duración o tiempo estimado entre la recepción de un paquete y su respectivo escaneo e ingreso al sistema

- Proceso de asignación de casillero
- Variables que se consideran para colocar una carga en Hold o Hold Conocido
- Proceso posterior al ingreso de la carga al casillero
- Tiempo en que una carga se palletiza para la vía aérea/ marítima
- Requisitos para trasladar un paquete de un casillero a otro
- Requisitos para trasladar un paquete de Hold a otro casillero
- Requisitos para sacar un paquete de Hold
- Requisitos para trasladar un paquete de HOLD conocido a un casillero
- Cual es el tiempo adecuado u optimo para que un cliente solicite un traslado
- Proceso de desaduanaje (3 horas)
 - Tiempo que aduana se toma en liberar la carga
 - Que tipo de productos toman mas tiempo en aduana y porque
 - Razones por la que puede existir un retraso en aduanas
 - Razones por las que un manifiesto salga incompleto o cuando se quedan guías (carga) en Miami

Cabe mencionar la implementación de un historial donde se vea reflejado los cambios que se realizaron y quien fue la persona encargada de hacerlo. En el sistema RPV2 hay una sección de comentarios donde se puede insertar una pequeña nota donde la persona que realiza un cambio de casillero puede colocar su nombre y detalles como ser: cliente mando factura, tracking o envió carga sin casillero. En el área laboral, se manejan varios grupos de WhatsApp y hay uno que se trata específicamente de traslados. La manera en que se maneja actualmente este tema es solicitando traslados mediante este grupo, donde el personal de servicio al cliente manda la captura del numero de guía y solicita el traslado. La persona encargada de hacer la modificación confirma con un mensaje de recibido cuando ya se finalizo el tramite y la carga este en el casillero correcto. El inconveniente es que las personas encargadas de hacer el procedimiento tienen otras asignaciones aparte de esta, por lo que hacer un traslado no es tal vez una prioridad si no una cosa mas en una lista de solicitudes. Los clientes, muchas veces, lo solicitan de emergencia ya que es una carga que, en el caso de ser retenida en Miami, no se envía y no cumple en tiempo de entrega entonces se necesita hacer el tramite para que la carga se envié lo mas pronto posible. En el caso de la carga que, si tiene nombre, pero no tiene casillero, esta se envía sin ser retenida pero no se

puede reclamar porque técnicamente no tiene dueño. En estos casos, de igual manera, los clientes solicitan el traslado ante la incapacidad de retirar su carga.

¿Que puede suceder en caso de no realizarse a tiempo? Si la carga esta en el casillero de otro cliente y este la reclama antes de que el dueño real mande su factura, tendría que hacerse un largo proceso de reingreso. En esos casos, en primer lugar, habría que poner al tanto a la persona que retiro el paquete que no le pertenece, solicitar la devolución a las oficinas o recolecta si no es posible que la vayan a dejar y proceder a realizar una nota de crédito para la persona que facturo y retiro el paquete. Finalmente darle reingreso, crear una nueva guía para el paquete y asignarla al casillero correcto para que pueda ser retirado por el dueño.

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

La delegación de estas tareas: traslado de un casillero a otro, liberación de carga retenida y asignación a casillero, agilizarían la resolución de casos de una manera mas rápida y menos compleja. El proceso no solo se acortaría si no que les ahorraría tiempo a los otros departamentos ya que no serian los únicos capaces de hacer esto. Esta facilidad beneficia en primera instancia a los clientes ya que ellos podrán ver su problema resuelto en cuestión de minutos. Por su parte, el personal de servicio al cliente podría darles resolución a los casos de manera mas fácil, siempre se dejando evidencia que respalde cada acción. De esta manera, habría credibilidad ante los clientes y ante los supervisores por parte del personal de servicio al cliente.

Tener personal calificado es una inversión para la empresa ya que garantiza un mejor servicio. Delegar funciones a los empleados les permite sentirse identificados con la empresa y por ende dar su máximo esfuerzo.

Maersk también es un ejemplo de la importancia de capacitar a sus empleados. Ellos emplean evaluaciones con el llamado PI índice de predicción donde evalúan el rendimiento de sus empleados. Maersk incluso tiene oficinas en todo el mundo y lo que ellos hacen con sus empleados es rotarlos en las diferentes localidades de manera que ellos puedan empaparse de todo el sistema operativo de la empresa (Petersson et al., 2019). SERCARGO EXPRESS, ya cuenta con un índice

de rendimiento donde a cada empleado se le colocan metas a alcanzar que benefician tanto a la empresa como el empleado pues este recibe bonificaciones entre otros beneficios. En el caso de la propuesta presentada, se podría medir el impacto de los cambios mediante el numero de tickets o casos resueltos al medio día que seria el primer cierre ya que es la hora del almuerzo. Consecuentemente, se toma como segundo marcador las 5 P.M que es la hora de salida. En anexos se muestra la calendarización y métodos de medida del rendimiento de la propuesta con mas detalle. La atención al cliente es uno de los atributos mas importantes en una empresa ya que permite al cliente ver el valor que la empresa les esta dando. Invertir en servicio al cliente refleja la calidad de servicio que brinda la empresa y su valor es cada vez mayor.

CAPITULO IV

4.1 Conclusiones

Durante la experiencia brindada en Sercargo Express se logro aplicar conocimientos inculcados en las clases de la carrera entre los que destacan la redacción, trabajo en equipo, técnicas de investigación, métodos para tomar nota entre otros que hace mas fácil el proceso de aprendizaje y adaptación al flujo de trabajo. Se logro obtener una comprensión mas amplia y extensa de los conceptos que se han venido aprendiendo en los últimos 4 años de carrera.

Algunos de los conocimientos adquiridos durante los cursos de la universidad, funcionaron como guía para saber como dirigirse a los clientes, a los compañeros de trabajo y a los supervisores. Asimismo, los conocimientos teóricos de historia, economía y política permitieron entender algunos factores acerca de los retrasos en aduanas y la facilidad de importaciones a diferencia de las exportaciones entre Honduras y Estados Unidos.

Se logro identificar algunos elementos y propuestas de mejoras basándose en la capacitación y delegación de responsabilidad hacia el personal de Servicio al Cliente con la finalidad de aumentar la productividad y rendimiento.

El problema que ostenta mayor prioridad es la prolongación de proceder con tramites que requieren de una autorización adicional para realizarse.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

Se recomienda mantener siempre el mismo ambiente laboral cálido que permite ofrecer a los clientes una atención personalizada y amena. Asimismo, este ambiente permite que el trabajo se desarrolle de manera fácil y disminuye el estrés de la demanda de casos. Llevar a cabo capacitaciones en los temas que el personal sienta que es necesario, será una inversión que a largo plazo les dará a sus clientes una experiencia incluso mas agradable e inspirara confianza en la empresa.

4.2.2 Recomendaciones para la institución

En la Universidad Tecnológica Centroamericana se recomienda seguir proporcionado a los estudiantes todos los recursos que se necesiten para poder lograr sus metas y ser exitosos. Innovar las técnicas de estudio, asegurar que los catedráticos tengan vocación en su área de especialidad y dar al estudiante el apoyo que necesita de acuerdo a su necesidad, su cultura y sus antecedentes.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

Aprovechar las oportunidades que la Universidad Tecnológica Centroamericana ofrece a través de sus plataformas en línea, su establecimiento presencial, el personal docente capacitado y las asociaciones estudiantes que hacen la experiencia universitaria multidimensional y enriquecedora. Es importante absorber todo el conocimiento que se pueda para ponerlo en practica en el futuro y desenvolverse como profesionales capaces de aprender, evolucionar y estar progresando constantemente.

Referencias

- Petersson, N. P., Tenold, S., & White, N. J. (2019). Shipping and Globalización in the Post-War Era: Contexts, Companies, Connections. In N. P. Petersson, S. Tenold, & N. J. White (Eds.), *Shipping and Globalization in the Post-War Era* (pp. 1–6). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-26002-6_1
- Ricardo, D. (1998). científicos. El primero además de ser un pensador común a los otros dos fue muy respetado por ellos, como también lo será por J. M. Keynes, el más grande economista del siglo XX. La metodología adoptada por el. *DAVID RICARDO*, 27.

Anexos

1.1 Calendarización de Capacitaciones

Día	Duración	Tema	Puntos a tratar	Actividades	Método para medir rendimiento
Día 1	1 hora Inicio: 8:00 A.M Final: 9:00 A.M	Proceso de recepción de carga en bodega de Miami	1. Duración o tiempo estimado entre la recepción de un paquete y su respectivo escaneo e ingreso al sistema 2. Proceso de asignación de casillero 3. Variables que se consideran para colocar una carga en Hold o Hold Conocido	Ejercicio de integración:	El numero de casos resueltos al medio día y a las 5 p.m. se van a comparar con el mismo dato, pero de un periodo mínimo de 3 meses previo a las capacitaciones, lo cual permitirá medir que tanto se ha mejorado la eficacia en la que se resuelve un caso.
Día 2	1 hora Inicio: 8:00 A.M Final: 9:00 A.M	Proceso de recepción de carga en bodega de Miami	1. Proceso posterior al ingreso de la carga al casillero 2. Tiempo en que una carga se palletiza para la vía aérea/ marítima 3. Requisitos para trasladar	Tutorial acerca del uso del sistema RPV2 y RPV3	
Día 3	1 hora Inicio: 8:00 A.M Final: 9:00 A.M	Proceso de recepción de carga en bodega de Miami	1. Requisitos para trasladar un paquete		

			<p>de Hold a otro casillero</p> <p>2.Requisitos para sacar un paquete de Hold</p> <p>3.Requisitos para trasladar un paquete de HOLD conocido a un casillero</p> <p>4.Cual es el tiempo adecuado u optimo para que un cliente solicite un traslado</p>		
Día 4	<p>1 hora</p> <p>Inicio: 8:00 A.M</p> <p>Final: 9:00 A.M</p>	Proceso de desaduanaje	Tiempo que aduana se toma en liberar la carga		<p>Se podría tomar nota de la cantidad de reclamos o quejas de clientes previo a la implementación de las capacitaciones en un periodo de 3 meses y comparar con el periodo de 3 meses posterior a las capacitaciones.</p>
Día 5	<p>1 hora</p> <p>Inicio: 8:00 A.M</p> <p>Final: 9:00 A.M</p>	Proceso de desaduanaje	Que tipo de productos toman mas tiempo en aduana y porque		

Día 6	1 hora Inicio: 8:00 A.M Final: 9:00 A.M	Proceso de desaduanaje	1.Razones por la que puede existir un retraso en aduanas 2. Razones por las que un manifiesto salga incompleto o cuando se quedan guías (carga) en Miami		