



REPÚBLICA DE PANAMÁ

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

**REESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE DHL EN LA EMPRESA SQP
LEGAL CONSULTING**

PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MBA CON ÉNFASIS EN
GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIO INTERNACIONAL**

TUTOR: Alizar Bou Fakheddin

AUTOR: Gina Paola Lozano Posso

Ciudad de Panamá, mayo de 2024



REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS

REESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE DHL EN LA EMPRESA SQP
LEGAL CONSULTING

PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL

PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN MBA CON
ÉNFASIS EN GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIO INTERNACIONAL

Ciudad de Panamá, mayo de 2024

INDICE

INDICE DE TABLAS Y FIGUNAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT (MASTER).....	7
CAPITULO I. MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN	
DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA.....	8
Definición de la carrera que estudia.....	8
Antecedentes de la empresa o institución	8
Misión de la empresa o institución.....	8
Visión de la empresa o institución	9
Estructura organizativa de la empresa o institución.....	9
Descripción de la actividad de la empresa o institución	10
Departamento donde realizó la pasantía: se desarrolla por cada departamento o sección donde haya realizado la pasantía profesional, si fuere el caso.....	10
Descripción del departamento.....	11
Estructura organizativa del departamento.....	11
Descripción del cargo ocupado	11
Relación del departamento con otros departamentos de la empresa.....	12
Departamento Legal:	12
Departamento de Recursos Humanos.....	13
Departamento de Tecnología de la Información	13
Departamento De Administración.....	13
Departamento de Atención al Cliente.....	14
Importancia del departamento en el engranaje de la organización	14
CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	15

Funciones Realizadas	15
Análisis de desempeño	16
Limitaciones o dificultades presentadas.....	16
Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional.....	16
Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada	17
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL	19
Descripción de la problemática observada (inherentes a su carrera).	19
Descripción de un problema observado durante la pasantía profesional, que guarde relación con su carrera.	19
Alternativas de solución a la problemática planteada, sugerir la posible solución (técnica) desde su área de formación.	20
CONCLUSIONES.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
ANEXOS.....	23

INDICE DE TABLAS Y FIGUNAS

TABLA No.	p.p
	Pagina
Figura 1. Organigrama de la empresa.	9
Figura 2. Organigrama del departamento dhl	11
Tabla 1. Actividades realizadas	17
Figura 3. Portada de ingreso dhl.	24
Figura 4. Cotización de dhl.	24
Figura 5. Proceso de envió.	25
Figura 6. Correo electrónico entre contratos.	25
Figura 7. Publicidad de la empresa.	26
Figura 8. Publicidad de la empresa.	26
Figura 9. Certificado de curso de gestión del transporte marítimo de contenedores.	27



REPUBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS
REESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE DHL EN LA EMPRESA SQP
LEGAL CONSULTING

Autor (a): Gina Paola Lozano Posso

Tutor (a): Alizar Bou Fakheddine

Año: 2024

RESUMEN

El propósito fundamental de este estudio fue reestructurar el departamento de DHL en la empresa Grupo SQP LEGAL CONSULTING. La empresa ofrece una amplia gama de servicios legales y administrativos en la república de Panamá, incluyendo asesoramiento en gestiones migratorias legales, laborales, así como la reestructuración del departamento de DHL. Durante la pasantía se observó que no se contaba con las actividades específica del departamento lo que tomo tiempo volver a gestionar los formularios, cuestionarios entre otros. Y todo lo referente a ella. Por lo que lleva a la falta de divulgación del servicio y la comunicación deficiente con los clientes, por la falta difusión desde el inicio de la contratación del servicio por lo que se aplicaron soluciones de implementación para mantener una comunicación proactiva con los clientes. Esto tiene como objetivo el satisfacer a los mismos y fortalecer la reputación de la empresa. La experiencia adquirida durante las pasantías permitió aplicas conocimientos teóricos en un entorno practico y así desarrollar habilidades logísticas, atención al cliente y ofrecer recomendaciones prácticas para optimizar el proceso.

***Palabras clave:* logística comunicación, proactiva, soluciones, servicio, fortalecer, reestructurar**



REPUBLIC OF PANAMA
INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY
FACULTY OF ADMINISTRATIVE, BUSINESS AND BUSINESS SCIENCES
RESTRUCTURING OF THE DHL DEPARTMENT INTO SQP LEGAL CONSULTING

Author: Gina Paola Lozano Posso
Tutor: Alizar Bou Fakheddine
Year: 2024

ABSTRACT (MASTER)

The fundamental purpose of this study was to restructure the DHL department in the SQP LEGAL CONSULTING Group company. The company offers a wide range of legal and administrative services in the Republic of Panama, including advice on legal immigration and labor procedures, as well as the restructuring of the DHL department. During the internship it was observed that the specific activities of the department were not available, which took time to re-manage the forms, questionnaires, among others. And everything related to her. Therefore, it leads to the lack of dissemination of the service and poor communication with customers, due to the lack of dissemination from the beginning of contracting the service, which is why implementation solutions were applied to maintain proactive communication with customers. This aims to satisfy them and strengthen the reputation of the company. The experience acquired during the internships allowed you to apply theoretical knowledge in a practical environment and thus develop logistical skills, customer service and offer practical recommendations to optimize the process.

Keywords: logistics communication, proactive, solutions, service, strengthen, restructure

CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA

Definición de la carrera que estudia

La gestión logística es un área fundamental dentro de las operaciones de cualquier empresa, que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar el flujo eficiente y efectivo de productos, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.

Se define como comercio exterior o comercio internacional al movimiento que tienen los bienes y servicios a través de los distintos países y sus mercados ya sea interno o externo.

En relación se puede decir que la gestión logística y comercio internacional es la encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar el flujo de los productos a través de mercados internos y externos.

Antecedentes de la empresa o institución

Es una empresa multidisciplinaria, creada con la finalidad de realizar servicios; a todas las personas y empresas que lo soliciten, asesoramiento, acompañamiento y seguimiento de todas las gestiones ante los órganos competentes, para la obtención de su estatus migratorio y laboral, en sus distintas modalidades existentes ajustadas a las exigencias establecidas por las leyes que se rigen en la República de Panamá. Igualmente ofrecemos asistencia legal, civil, penal, MITRADEL, familia, arbitraje, testamentos, servicios notariales, servicios Courier, específicamente DHL; el cual se especializa en el envío y recepción de documentos, paquetes dentro y fuera del país, elaboración de publicidad impresa y digital; así como el manejo de redes sociales: *Instagram, Facebook, YouTube, LinkedIn*. Contamos con un grupo de profesionales vanguardistas idóneos, honestos y disciplinados, exitoso quienes se encargan de ejecutar las diversas actividades para mantener en perfecto funcionamiento la empresa. (*Gmail, 2017*)

Misión de la empresa o institución

Ser los números uno en la mente de nuestros clientes cuando necesiten servicios legales. (*Sobre Nosotros - SQP Legal Consulting, 2023*).

Visión de la empresa o institución

Llevar a millones de hogares, soluciones para la tranquilidad de cada grupo familiar. Brindar soluciones de una manera transparente, a cada preocupación legal que nuestros clientes tengan. (*Sobre Nosotros - SQP Legal Consulting, 2023*)

Estructura organizativa de la empresa o institución

La empresa Grupo SQP LEGAL CONSULTING está compuesta por gerencia general, mantenimiento, asistente de plataforma, Community Manager de redes sociales, ejecutivo de entrega, agente de CALL CENTER, ejecutivo de venta de negocios jurídicos, administración SQP e incluyendo el puesto de DHL. Cada departamento tiene sus funciones específicas dentro de la empresa.

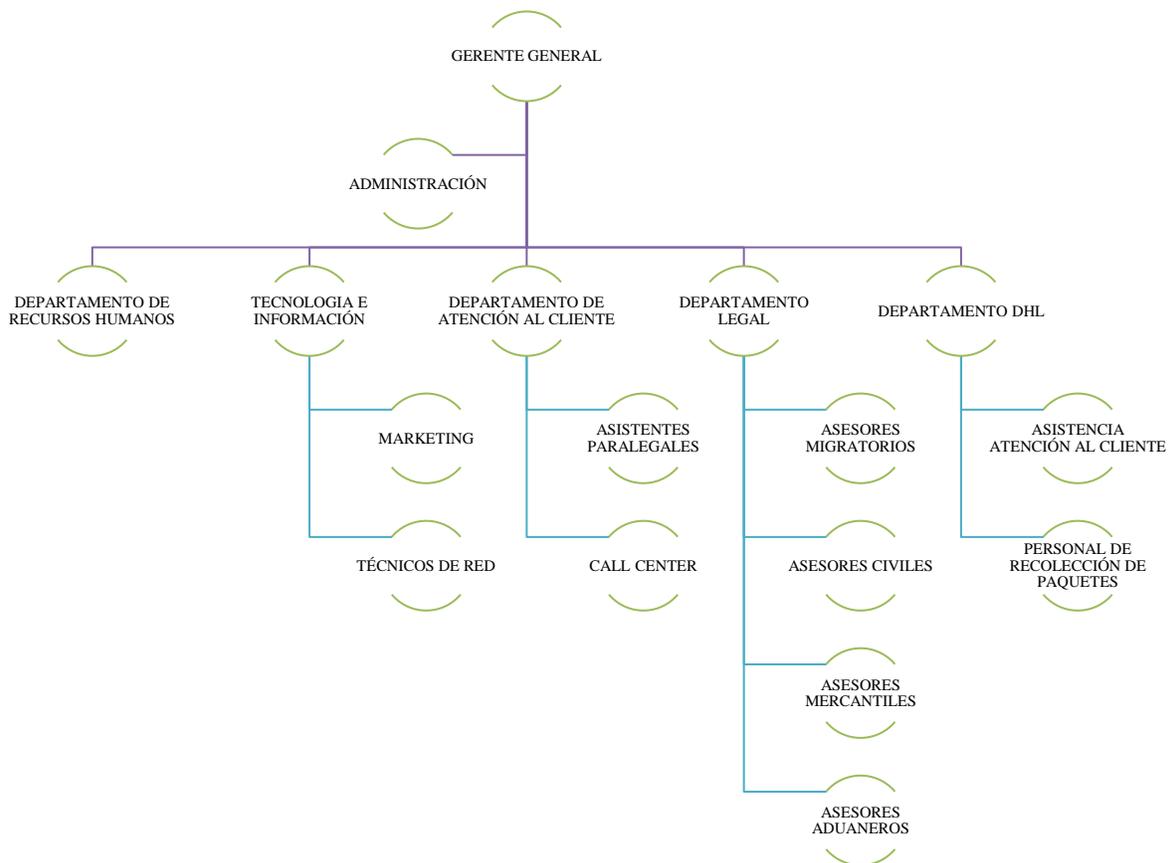


Figura 1. Organigrama de la empresa. Fuente creación propia.

Descripción de la actividad de la empresa o institución

SQP LEGAL CONSULTING es una firma legal líder con sede en Ciudad de Panamá, Panamá, dedicada a proporcionar servicios de consultoría legal integral a una amplia gama de clientes, tanto nacionales como internacionales. Nuestra firma se especializa en ofrecer soluciones legales innovadoras y personalizadas en áreas clave del derecho, con un enfoque en la excelencia, la ética y la satisfacción del cliente.

Nuestro equipo de abogados altamente calificados y experimentados ofrece asesoramiento experto en una variedad de áreas legales, incluyendo derecho corporativo, derecho comercial, derecho laboral, derecho tributario, litigios y resolución de conflictos, entre otros. Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros clientes para comprender sus necesidades y objetivos específicos, y diseñar estrategias legales efectivas que satisfagan sus requisitos comerciales y legales.

En SQP LEGAL CONSULTING, nos comprometemos a brindar un servicio de alta calidad, basado en el conocimiento profundo del derecho y en una comprensión sólida de los desafíos y oportunidades que enfrentan nuestros clientes en un entorno empresarial en constante cambio. Nuestra reputación se basa en nuestra capacidad para ofrecer resultados sólidos y soluciones creativas que agregan valor a nuestros clientes y contribuyen a su éxito a largo plazo.

Ya sea que se trate de una empresa emergente que busca establecerse legalmente, una corporación multinacional que busca expandirse internacionalmente, o un individuo que necesita asesoramiento legal personalizado, en SQP LEGAL CONSULTING estamos comprometidos a proporcionar un servicio excepcional que cumpla y supere las expectativas de nuestros clientes.

Departamento donde realizó la pasantía: se desarrolla por cada departamento o sección donde haya realizado la pasantía profesional, si fuere el caso.

Departamento de DHL: el cual coordina todas las actividades relacionadas con el envío y recepción de documentos o paquetes, utilizando herramientas tecnológicas para rastrear envíos en tiempo real y asegurar las entregas puntuales y segura a los clientes la eficiencia de sus servicios con la empresa SQP LEGAL CONSULTING.

Descripción del departamento

En el departamento de DHL dentro de la empresa SQP LEGAL CONSULTING es consciente de la importancia de la eficiencia y la comodidad para sus clientes, por lo que ha establecido una colaboración estratégica con DHL para ofrecer servicios de envío de documentos y paquetes tanto para la propia empresa como para sus clientes. Este departamento es esencial para asegurar la eficiencia logística interna y externa, ofreciendo una gama de servicios que mejoran la satisfacción del cliente.

Estructura organizativa del departamento

El departamento donde realicé las pasantías ocupé el cargo de asistente de DHL, ya que está siendo reestructurado y contamos con el apoyo de la empresa DHL

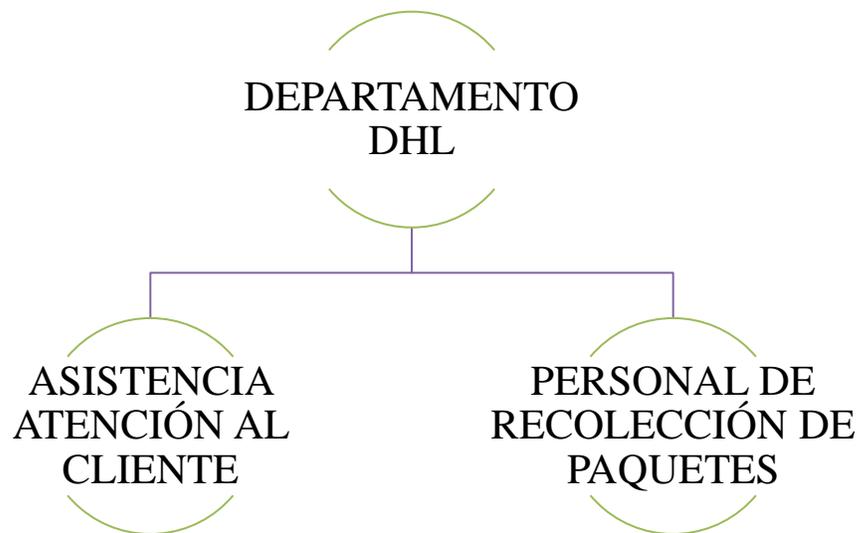


Figura 2. Organigrama del departamento DHL. Fuente creación propia

Descripción del cargo ocupado

- El departamento de DHL organiza la recolección de documentos y paquetes desde las oficinas de los clientes o cualquier ubicación designada por ellos.
- Se asegura de que los documentos y paquetes estén debidamente embalados y etiquetados para su envío.

- Coordina el envío de los documentos y paquetes utilizando los servicios de transporte de DHL.
- Proporciona a los clientes información detallada sobre el seguimiento de sus envíos, incluyendo la confirmación de entrega.
- recibe paquetes destinados a los clientes de Grupo SQP Legal Consulting.
- Verifica la recepción de los paquetes y notifica a los clientes de su llegada.
- Se encarga de todos los trámites aduaneros y regulatorios necesarios para el transporte internacional de documentos y paquetes.
- Asegura el cumplimiento de todas las normativas locales e internacionales relacionadas con el transporte de mercancías.
- Proporciona soporte y atención personalizada a los clientes en todas las etapas del proceso de envío.
- Responde a consultas, resuelve problemas y gestiona cualquier solicitud especial de los clientes.
- Busca constantemente formas de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio logístico ofrecido a los clientes.

Relación del departamento con otros departamentos de la empresa

Departamento Legal:

- Colaboración en la redacción y revisión de contratos y acuerdos relacionados con los servicios de transporte de DHL. Asistir en la creación y evaluación de contratos y acuerdos específicos relacionados con los servicios de DHL garantizando que se cumplan las leyes y regulaciones aplicables
- Asesoramiento legal sobre regulaciones y cumplimiento en el transporte internacional de mercancías. Proveer asesoramiento continuo de las regularizaciones nacionales e internacionales que puedan afectar el transporte de la mercancía asegurando que todas las operaciones de DHL cumplan con los estándares, además de mantenerse actualizados en los cambios de leyes a la gerencia y personal relevante.
- Asesoramiento con respecto a la gestión aduanera y verificaciones acerca de los impuestos aduaneros. Brindar la orientación de gestión de los procedimientos

aduaneros que cumplan con las regulaciones de importación y exportación. También se asesora sobre la correcta aplicación de los impuestos aduaneros y fiscales. De esta manera minimizar los riesgos financieros para la empresa y sus clientes y evitando sanciones.

Departamento de Recursos Humanos

- Coordinación en la formación y capacitación del personal que maneja los envíos y recepción de documentos y paquetes. Esto se enfoca en mantener al personal actualizado organizando talleres, cursos sobre la tecnología como el manejo de sistemas de seguimiento, servicio al cliente para garantizar un desempeño eficiente y profesional.
- Gestión de políticas de seguridad laboral y protocolos de salud y seguridad en el trabajo para el personal del departamento de DHL. Se implementan protocolos asegurando que todos los empleados conozcan y sigan las medidas de prevención de accidentes e incluyendo formación sobre la ergonomía, el manejo seguro de los documentos y paquetes.

Departamento de Tecnología de la Información

- Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos para seguimiento de envíos, gestión de inventario y optimización logística. Esta se encarga del sistema informático que permiten el seguimiento en tiempo real de envíos y la gestión como la optimización de las operaciones logísticas mejorando la visibilidad y el control de los envíos.
- Implementación de soluciones de software para mejorar la eficiencia operativa del departamento de DHL. Esto incluye herramientas de planificación de rutas y automatización de los procesos administrativos.

Departamento De Administración

- Gestión de presupuestos y costos asociados con los servicios de transporte de DHL. Se asegura la gestión financiera de manera eficiente también monitorea los costos y busca reducirlos para mantener y no comprometer la calidad del servicio.
- Análisis de rentabilidad y optimización de tarifas para ofrecer precios competitivos a los clientes. Se realizan comparaciones de precios con las competencias en el mercado para asegurar la viabilidad económica del departamento.

Departamento de Atención al Cliente

- Coordinación en la resolución de problemas y atención a consultas de clientes relacionadas con envíos y recepción de documentos y paquetes, asegurando una respuesta rápida y efectiva.
- Retroalimentación sobre la calidad del servicio para identificar áreas de mejora utilizando encuestas y comentarios.

Importancia del departamento en el engranaje de la organización

El departamento de DHL en SQP LEGAL CONSULTING desempeña un papel esencial en la empresa al ofrecer servicios logísticos. Y así es como se complementan aún más las necesidades que, de una u otra manera, los clientes, en su mayoría, no son del área local, por lo que le facilita al cliente foráneo realizar sus envíos de documentos o paquetes. Impactando directamente en la satisfacción del cliente y la reputación de SQP LEGAL CONSULTING siendo su firma confiable y consiguen contar con este servicio que nos da un punto de diferencia en el mercado y así ir mejorando la competitividad, la eficiencia operativa al proporcionar servicios confiables y seguros.

CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

Funciones Realizadas

- Capacitación de actualización de gestión transporte marítimo de contenedores: En esta capacitación el investigador se asoció con los diferentes tipos de contenedores, la capacitación cubre aspectos claves como las características y capacidades de cada tipo de contenedor, los procedimientos el convenio que regula la construcción del contenedor en el transporte marítimo entre otras.
- Creación de contrato de confidencialidad esto implica el definir los términos bajo los cuales la información sensible será compartida y protegida por las partes involucradas. La creación de este contrato fue revisada por parte del departamento legal.
- Negociaciones con proveedores en este proceso se establecieron acuerdos con sobre precios, condiciones de pagos, tiempos de entrega, calidad de productos y servicios.
- Creaciones de formularios y desarrollos de documentos como solicitudes, referencias comerciales, información de la empresa y cuentas bancarias. Se recopila la información necesaria para solicitar y gestionar los servicios solicitados.
- Establecer costos de servicios realizando una comparación exhaustiva de varias empresas en el mercado para determinar el margen de beneficio y competitividad en el mercado.
- Planificación de espacio y almacenamiento. La evaluación del espacio de almacenamiento y la asignación de las áreas específica para cada mercancía considerando los tiempos de manipulación y las temperaturas
- Radicación de la información en el sistema. Se incluyen información sobre los envíos, los detalles, estados de envíos y cualquier información que requiera el cliente estar al tanto para evitar errores y garantizar la eficiencia.
- Seguimiento logístico. Se implementa para monitorear el proceso de los envíos desde el punto inicial al punto final y prever posibles retrasos.
- Control de calidad. Se implementan protocolos de calidad para identificar las áreas de mejoras como los comentarios de los clientes y perfeccionar los procesos y servicios ofrecidos,
- Mejoras continuas a cargo de administración a la logística. La administración realiza revisiones periódicas de los procesos operativos identificando ineficiencias y oportunidades de mejoras.

Análisis de desempeño

Mi desempeño durante la pasantía fue satisfactorio, debido a que logré realizar la activación del departamento de DHL ya que había sido cerrado por varios años. Gracias a la maestría estudiada le dio una oportunidad a la empresa de solicitar la restauración y empecé a investigar la manera de lograr tramitar el contrato nuevamente con esta empresa DHL para que SQP LEGAL CONSULTING lograra contar con este departamento. Luego de varias llamadas a asesores de ventas, nos comentaron que no era posible por el número de piso y que ya no estaban abriendo más sucursales, pero persistimos hasta que se logró el objetivo y con perseverancia se abrió nuevamente el departamento.

Limitaciones o dificultades presentadas

Durante la pasantía, enfrenté algunas dificultades como la ubicación del servicio de DHL. Luego la recolección de datos para lograr que se concretara el proceso con la empresa, asimismo la captación de clientes debido a que era un servicio que estaba inhabilitado desde hace muchos años, posteriormente fue la familiarización con el sistema, la coordinación de envíos y gestión de tiempos de entrega para asegurarle al cliente que sus documentos o paquete estaría con ellos en el momento indicado. Y de este modo cada proceso se logró superar con ayuda y orientación del equipo.

Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional

La experiencia en el departamento de DHL me proporcionó una excelente experiencia práctica en logística, la cual me ayudó a reforzar las relaciones interpersonales, así como hacer uso de todas las herramientas de telecomunicaciones y a mejorar mi habilidad en la redacción de correos, elaboración de formularios y cuestionarios, realizar llamadas para el seguimiento de los procesos. Además de aprender los parámetros para solicitar el costo de aduana para importar un paquete y así darle al cliente una respuesta efectiva sobre su cotización y así logré realizar su envío. Y, a su vez me, el departamento me proporcionó un curso de transporte marítimo, en el cual aprendí un poco más acerca del mismo.

Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada

La pasantía en el departamento de DHL se relaciona estrechamente con la carrera estudiada, ya que DHL se caracteriza por ser una empresa líder, a nivel global, en la industria de la logística y al incorporarse como parte de la empresa SQP LEGAL CONSULTING dentro de sus departamentos. Esto proporciona una aplicación en la práctica como el cumplimiento de las regulaciones internacionales, la gestión de envíos, el uso de tecnología avanzada y la atención al cliente donde se adquieren las estrategias logísticas y competitividad empresariales.

Cronograma de actividades (actividades, fecha, resultados)

Tabla 1. Actividades Realizadas

Semana	Actividades
Semana 1	- Búsqueda de contactos con DHL -Reunión inicial con DHL y Grupo SQP para definir objetivos y alcance del proyecto. - Archivos legales
	- Recopilación de información relevante sobre las necesidades legales y comerciales de DHL. - Archivos legales
	- Análisis de la situación actual y entrevistas con partes interesadas.
Semana 2	- Revisión del contrato para Grupo SQP LEGAL CONSULTING según las necesidades específicas de DHL. - Archivos legales
	- Gestión de claves de bancarias para realizar apertura del sistema en DHL EXPRESS
Semana 3	- Creación de usuario y contraseñas en la página de DHL. - Instructivos de DHL -Archivos legales
Semana 4	-Capacitación del personal de DHL en temas de programación -Solicitud de los suministros -Ajustes en el precio de cada envío

Semana 5	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo continuo del progreso y ajustes dependiente el caso. - Archivos legales -atención al cliente
-----------------	--

Semana	Actividades
Semana 6	<ul style="list-style-type: none"> -Publicidad masiva del servicio de DHL -atención al cliente - Archivos legales
Semana 7	<ul style="list-style-type: none"> -Envíos de documentos -Publicidad masiva del servicio de DHL -Archivos legales -atención al cliente
Semana 8	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad masiva del servicio de DHL -Evaluación de la efectividad de las medidas implementadas. - Capacitación en gestión de transporte marítimo de contenedores -Atención al cliente

Fuente: creación propia (2024)

CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

Descripción de la problemática observada (inherentes a su carrera).

Identifiqué que faltaba incorporar, en el manual de procedimiento de la empresa, el departamento de DHL con las actividades del puesto de trabajo, ya que no habían sido expuestas de manera concreta y, por ende, no se contaban con algunos formatos para la creación del departamento debido a la reestructuración. De este modo fue lento el proceso para la reactivación del servicio de DHL lo que conlleva a que el proceso no trabaje de manera efectiva. Por consiguiente, se realizaron capacitaciones del sistema antes de atender a la difusión del servicio luego se logra iniciar el proceso de marketing a los clientes lo que fue algo nuevo para ellos y por ende la familiarización con este servicio dentro de la empresa. Esto tiende a entorpecer la comercialización del servicio. Y la falta de divulgación desde el inicio de la activación efectiva ante las redes, además de recurrir a la voz a voz del servicio de envíos ofrecido por la empresa, lo que limito el conocimiento de los clientes sobre esta opción.

Descripción de un problema observado durante la pasantía profesional, que guarde relación con su carrera.

En la pasantía observé que falta más comunicación con las personas quienes recolectan el documento o paquete, ya que no tienen una hora programada para la entrega de mercancías, cuando se realiza el proceso de envío esto refleja el rango de tiempo que se desea retirar la mercancía del lugar y no de manera específica lo que genera inconvenientes para los clientes porque les dificulta la salida del lugar de recolección y a veces, pueden esperar un largo tiempo en el lugar acordado sin recibir respuesta de hora exacta de entrega solo les queda esperar en el lugar. Otro problema es al momento de entregar una cotización, cuando es un envío internacional por ejemplo una importación del exterior a Panamá no se cuenta con los montos exactos de aduana y solo se enfoca en cotizar solo el flete lo que el cliente si su mercancía le genera algún impuesto en aduana este debe cancelarlo al momento de recibir la mercancía.

Alternativas de solución a la problemática planteada, sugerir la posible solución (técnica) desde su área de formación.

En el departamento de DHL, propondría implementar un sistema de relaciones con el cliente CRM; esto les puede ayudar a mantener un registro detallado de las interacciones con los clientes, proporcionar actualizaciones en tiempo real, y especificar la hora exacta en el cual se realizaría la recolección lo que ayudará a agilizar el proceso efectivo de dicha recolección de documentos y paquetes del lugar acordado. Además, anexar en su sistema la opción de impuestos aduaneros para que el cliente este anuente del cobro aduanero en caso de que este lo amerite. Por consiguiente, el realizar evaluaciones continuas de los procesos de entrega y cotizaciones para identificar áreas de mejoras.

CONCLUSIONES

En resumen, mi pasantía en el departamento de DHL, en SQP LEGAL CONSULTING, me brindó una experiencia y conocimiento al darme la oportunidad de reestructurar el departamento.

Además de realizar múltiples actividades, desde contratos con empresas de logística, realizar gestiones de envíos, permitiendo identificar áreas de mejoras.

Observé la necesidad de agregar, al manual de procedimiento, el puesto de DHL, detallando todas sus actividades, así como también la divulgación de envíos a sus clientes y la importancia de establecer una comunicación efectiva para garantizar la entrega oportuna.

En cuanto a estas comunicaciones, lo que se les recomendé fue el utilizar un sistema de gestión de relaciones con el cliente para mantener registros más detallados con las interacciones de los clientes, ya que esto garantiza una comunicación consistente y oportuna en el proceso.

Esta experiencia ha enriquecido mi formación profesional y la comprensión más profunda de los desafíos y oportunidades en el campo de la logística y los servicios legales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Colaboradores de Wikipedia. (2024, 19 enero). *Comercio internacional*. Wikipedia, la Enciclopedia Libre. https://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_internacional

De Carrera - eClass, M.-. E. E. D. (2023, 26 octubre). Gestión Logística: ¿Qué es y cuál es su importancia? *blog.eclass*. <https://https://blog.eclass.com/gestion-logistica-definicion-objetivos-e-importancia.com/gestion-logistica-definicion-objetivos-e-importancia>

Gmail. (2017, 20 febrero). [https://mail.google.com/mail/u/0/popout?ver=1g3ytthb29lwb#attid%253Datt_18f3a48e7e4cde2c_0.1_badccb2e_9e49460b_a21d5768_c3ea0676_4ac0e6a4%25252FMANUAL%252520ACTUALIZADO%252520%25252017-02-2022%252520\(2\).docx](https://mail.google.com/mail/u/0/popout?ver=1g3ytthb29lwb#attid%253Datt_18f3a48e7e4cde2c_0.1_badccb2e_9e49460b_a21d5768_c3ea0676_4ac0e6a4%25252FMANUAL%252520ACTUALIZADO%252520%25252017-02-2022%252520(2).docx)

Sobre nosotros - SQP Legal Consulting. (2023, 14 noviembre). Grupo SQP. <https://gruposqp.org/sobre-nosotros/>

ANEXOS

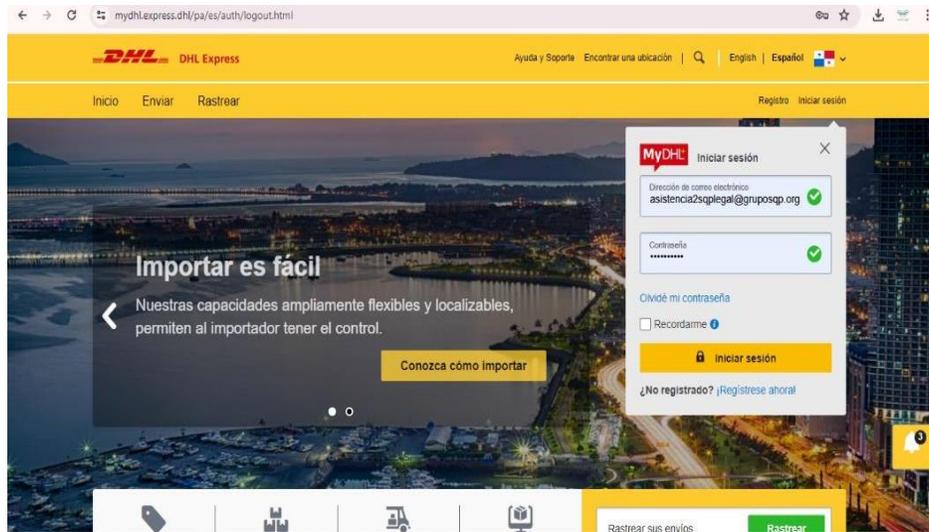


Figura 3. Portada de ingreso DHL. Fuente pagina DHL 2024

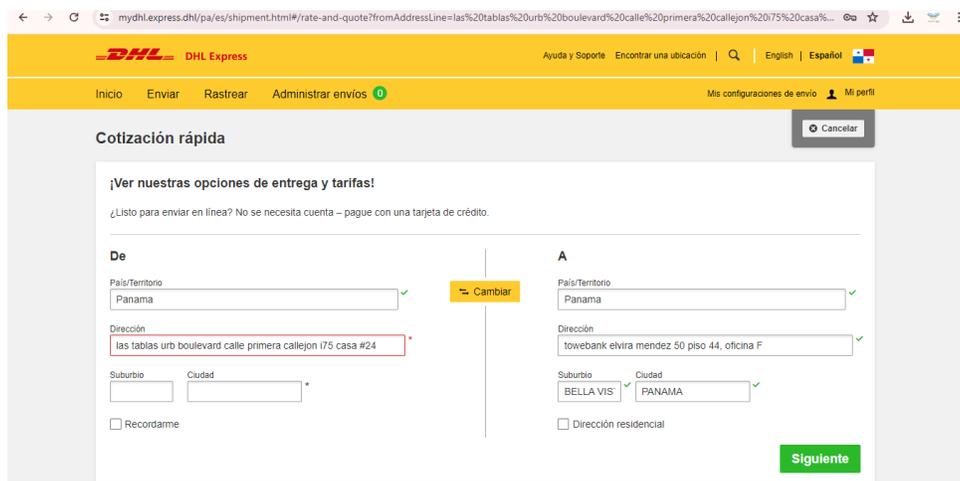


Figura 4. Cotización De DHL. Fuente página DHL (2024)

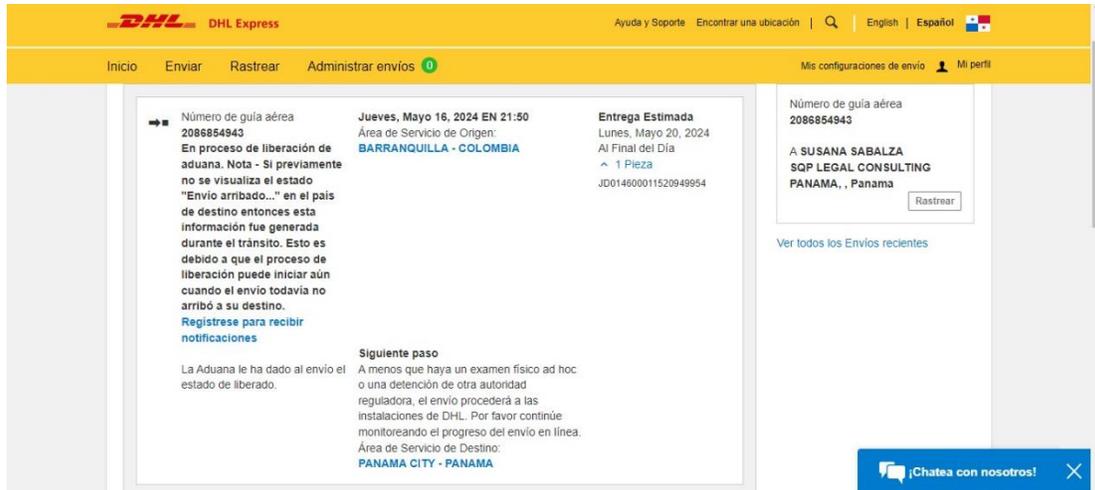


Figura 5. Proceso de envío. Fuente rastreo de mercancía DHL (2024)



Figura 6. Correo Electrónico Entre Contratos. Fuente correo de empresa (2024)



Figura 7. Publicidad De La Empresa. Fuente marketing SQP (2024)



Figura 8. Publicidad De La Empresa. Fuente marketing SQP (2024)



Figura 9. Certificado De Curso De Gestión Del Transporte Marítimo De Contenedores. Fuente Centro de innovación (2024)