

**Informe de Práctica Empresarial por Estudiante de Negocios Internacionales en el Puesto de Auxiliar  
Comercial y de Operaciones en Tanques del Nordeste S.A**

Presentado Por:

Geraldine Ríos Palacio

Docente Tutor:

Yasmin Alexandra Vasquez Suarez

**Negocios Internacionales**

**Universidad Católica Luis Amigó**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables**

**Medellín, Antioquia**

**2023**

# Contenido

Glosario .....	4
Resumen Ejecutivo .....	6
Introducción .....	7
1. Antecedentes .....	8
2. Empresa Objeto de la Práctica .....	8
2.1 Objeto Social.....	8
2.2 Misión .....	9
2.3 Visión.....	9
2.4 Valores Corporativos .....	9
2.5 Objetivos Estratégicos .....	10
2.6 Rol Comercial.....	10
3. Agencia Objeto de la Práctica.....	11
3.1 Cargo Desempeñado .....	11
3.2 Perfil del Cargo.....	11
3.3 Objetivos del Cargo .....	11
3.4 Funciones a Realizar .....	12
3.5 Insumos Utilizados en el Desarrollo de la práctica.....	13
3.6 Relación con Otros Cargos .....	13
3.7 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo.....	13
3.8 Condiciones de Trabajo .....	14
3.9 Entrenamiento.....	14
3.10 Competencias.....	15
3.11 Responsabilidades.....	15
3.12 Deberes .....	16
3.13 Riesgos del Cargo .....	17
4. Características de la Práctica .....	18
4.1 Justificación .....	18

4.2	Objetivo General.....	19
4.3	Objetivos Específicos.....	19
5.	Informe Ejecutivo .....	19
5.1	Descripción de Operación Inicial.....	19
5.2	Propuesta de Valor.....	25
6.	Aportes a la Formación Personal .....	25
7.	Aportes a la Formación Profesional.....	26
8.	Conclusiones .....	26
9.	Recomendaciones .....	27
10.	Bibliografía y Cibergrafía .....	27

#### Figures

1.	Figure1 Logo.....	11
----	-------------------	----

#### Tablas

1.	Tabla 1 Descripción de Habilidades Blandas y Duras .....	15
2.	Tabla 2 Descripción del Plan de Acción en el Transporte de Carga .....	20

## Glosario

**Weight:** Peso

**Agent:** Agente

**Measures:** Medidas

**Booking:** Reserva

**Quantity:** Cantidad

**Costumer:** Cliente

**Manifest:** Manifiesto

**Consignment:** Remesa

**Seals:** Sellos

**Route:** Ruta

**Nationalized Loads:** Cargas Nacionalizadas

**International Transport:** Transporte Internacional

**House Bill Of Lading:** Concomiendo de embarque de casa o hijo

**Master Bill Of Lading:** Conocimiento de embarque maestro

**OTM:** Operación de Transporte Multimodal

**Port Of Loading:** Puerto de Carga

**Container:** Contendor

**DTA:** Derecho de Trámite Aduanero

**Delivery Order:** Orden de entrega

## Resumen Ejecutivo

Este informe se contiene por todas las experiencias y conocimientos obtenidos durante el desarrollo de las prácticas empresariales en la empresa Tanques del Nordeste, en primera parte encontrará la información detallada acerca de la naturaleza de la empresa, posteriormente se expone todo lo relacionado con el cargo desempeñado en este periodo de aprendizaje laboral, como lo son sus funciones y responsabilidades que se anudan a los objetivos de la práctica.

En continuidad encontrará una introducción a lo que será el manejo del cargo, las responsabilidades y deberes que trajo consigo este informe de prácticas para el aprendiz.

## Introducción

El presente Trabajo de Grado se encuentra basado en la labor desempeñada como practicante en la empresa Tanques del Nordeste S.A en el cargo de Auxiliar Comercial y de Operaciones. En el desarrollo de mis actividades como aprendiz realicé actividades como: atención a las relaciones comerciales con los clientes puestos a mi cargo, seguimiento de las operaciones asignadas y facturación.

Para desempeñarme en el cargo de Auxiliar Comercial y de Operaciones, estuve en un periodo de entreno en donde fue presentado ante mi toda la información necesaria con el fin de conocer las funciones que debía de llevar a cabo durante mi pasantía como practicante en la empresa, es así como se me permitió adquirir responsabilidades ante la empresa manejando clientes como Coltrans S.A.S y CMA CGM S.A, velando por satisfacer a los clientes en el servicio prestado por TKS, generar rentabilidades en las operaciones realizadas, salvaguardar la seguridad de las mercancías, contenedores y vehículos desde origen a destino y por último pasar el reporte de las operaciones al área de facturación.

En el periodo de prácticas profesionales en el cargo de Auxiliar Comercial y de Operaciones gracias a los conocimientos adquiridos, pude cumplir con el objetivo de garantizarle al cliente el éxito en las operaciones asignadas, así como de esta manera desarrollar el presente proyecto que engloba todas las actividades desarrolladas, cumpliendo con el fin de acumular experiencia laboral dentro del programa de Negocios Internacionales y llevar a cabo con responsabilidad las funciones que dentro de la empresa me fueron delegadas.

En este desarrollo de las practicas se me ha presentado la oportunidad de hacer una transición de estudiante a poner en aplicación los conocimientos adquiridos en mi paso por la universidad, empapándome del funcionamiento real de un gremio tan extenso y arduo como lo es de la logistica de transporte nacional e internacional. Por otro lado, la empresa Tanques del Nordeste S.A de manera recíproca ha recibido beneficios conforme al apoyo recibido en sus labores dentro de la empresa, siendo además reconocida por la Universidad Católica Luis Amigó como una empresa con todos los requisitos para que sus futuros profesionales acudan para desempeñar sus prácticas profesionales.

## 1. Antecedentes

Tanques del Nordeste S.A en sus 37 años de experiencia ha logrado posicionarse como transportadora de carga en diferentes modalidades con cobertura a nivel nacional e internacional con presencia en todos los puertos de Colombia y 15 oficinas en las principales ciudades del país y 1 en Ecuador, lo que permite prestar un servicio de respuesta inmediata a las necesidades de los clientes conforme al transporte de mercancías; esta empresa también toma partida en la distribución y comercialización de combustible autorizado por Esso, Terpel y Mobil con 3 estaciones de servicios en el Valle del Cauca, 1 en Cartagena y 1 en Antioquia. Tanques del Nordeste ha demostrado ser una empresa que busca de manera constante la mejora en sus diversas actividades e impacto positivo con el entorno, teniendo así una gestión interna contra la contaminación y protección del medio ambiente por medio de la adquisición de una nueva flota de vehículos con motores de funcionamiento a gas natural que reducen las emisiones de CO2 y contaminantes. La capacidad de respuesta de esta empresa frente a las necesidades del mercado hace que busque colaboradores que sigan la línea de sus valores corporativos: seriedad, responsabilidad, servicio y puntualidad, todos estos comprometidos con ser cada vez más competitivos y garantizar el éxito al cliente.

## 2. Empresa Objeto de la Práctica

### 2.1 Objeto Social

Tanques del Nordeste es una empresa dedicada a las operaciones y servicios de transporte de carga masiva y semimasiva de importación y exportación en sus diferentes modalidades, nacionalizada, OTM y DTA. Igualmente transporta cargas nacionalizadas entre las diferentes ciudades de nuestro país, además de contar con la habilitación para realizar transporte internacional entre Colombia y Ecuador.

Fuente: <https://tanquesdelnordeste.com/organizacion-tks/>

## 2.2 Misión

Tanques del Nordeste S.A. es una organización de servicio en transporte terrestre aplicando el mejoramiento continuo dentro de un contexto de calidad y seguridad enmarcados por los más claros principios éticos y legales, cuenta con colaboradores con 5 perfiles idóneos que permiten la satisfacción de sus asociados de negocios, hacia el desarrollo sostenible en la cadena logística internacional.

Fuente: <https://tanquesdelnordeste.com/organizacion-tks/>

## 2.3 Visión

Ser una organización líder y competitiva en la cadena de suministro internacional, con capacidad en la prestación del servicio en la comunidad andina y reconocida por la responsabilidad en el manejo de las mercancías, con calidad humana en todos sus procesos, convirtiéndose como el asociado por un excelente servicio.

Fuente: <https://tanquesdelnordeste.com/organizacion-tks/>

## 2.4 Valores Corporativos

**Seriedad:** Somos una empresa legal en el mercado. Cumplimos con toda la normatividad vigente en materia de seguridad para el transporte de carga.

**Responsabilidad:** Monitoreamos 24 horas a través de tecnología GPS todos los desplazamientos de nuestra flota vehicular.

**Servicio:** La empresa cuenta con un equipo de trabajo profesional e idóneo, que atenderán todos sus requerimientos de forma amable y confiable. Disponemos además de una plataforma Online para el seguimiento e informe del estado de sus mercancías.

**Puntualidad:** El óptimo desempeño de nuestra flota vehicular y la eficaz coordinación de nuestras operaciones, nos permiten garantizar a nuestros clientes, la entrega puntual de todos sus envíos y/o mercancías.

Fuente: <https://tanquesdelnordeste.com/organizacion-tks/>

## 2.5 Objetivos Estratégicos:

Transportar toda clase de mercancías, bienes o elementos, bien a nivel de carga seca, líquida o refrigerada, utilizando los medios y mecanismos que técnicamente se requieran para ello.

Prestar el servicio público de transporte de carga a nivel urbano, nacional e internacional, y la realización de todo tipo de operaciones de transporte multimodal.

Promover el pleno aprovechamiento de los medios de transporte de carga.

Adquirir bienes muebles o inmuebles con destino a sus instalaciones, establecimientos de comercio, etc.

Administrar y operar bodegas, centros de distribución, patios de contenedores y flotas de transporte propios o terceros.

Adquirir, enajenar, arrendar y adoptar cualquier otra forma de explotación de vehículos automotores para el transporte público, tanto en la modalidad de carga como en otras respecto de las cuales obtuviere autorización.

Fuente: Procesos y Procedimientos de la Gestión del Talento Humano de la Organización Tanques del Nordeste S.A.

## 2.6 Rol Comercial

El auxiliar comercial se ubica abajo del Director Comercial en el Departamento de Transporte de Carga, este ofrece los servicios de la empresa por medio de la interacción entre clientes y proveedores.

Fuente: Procesos y Procedimientos de la Gestión del Talento Humano de la Organización Tanques del Nordeste S.A.

### 3. Agencia Objeto de la Práctica



Figure 1 Logo

Fuente: <https://tanquesdelnordeste.com/#>

#### 3.1 Cargo Desempeñado

Auxiliar Comercial y de Operaciones

#### 3.2 Perfil del Cargo

Practicante del Programa de Negocios Internacionales de la Universidad Católica Luis Amigó

#### 3.3 Objetivo del Cargo

Se encarga de proveer los vehículos para las cargas a movilizar contratadas por la Organización, con los máximos mecanismos de control y con las prevenciones necesarias para brindar la mejor seguridad posible.

### 3.4 Funciones a Realizar

Elaborar los documentos necesarios para el despacho de vehículos.

Entregar anticipos a los conductores.

Archivar los documentos de su manipulación.

Realizar reembolsos de los cargues.

Verificar con los clientes los vehículos por cargar y descargar.

Da a conocer el reporte de los vehículos despachados a RT por medio de Destino Seguro y comunicación interna.

Revisar y elaborar los cheques de pago de anticipo.

Realizar la logística de vehículos necesaria para movilizar la carga.

Coordinar con OP con el Administrador, el despacho de vehículos.

Realizar inspecciones a unidades de carga, vehículos y contenedores.

Manejo eficiente de los diferentes softwares de la organización, y así garantizar la credibilidad de los despachos, anticipos, cancelaciones, remesas y facturas.

Realizar un listado de cuentas por pagar a conductores.

Cumplir, revisar y aprobar los documentos de transporte de despachos ya entregados, anotar sus observaciones o faltantes, e indicar a facturación las irregularidades.

Elaborar las liquidaciones y cheques correspondientes aplicando las irregularidades y los descuentos.

Llevar el consecutivo de los comprobantes de egreso.

Entregar al contador o administrados los cheques para que sean revisados y aprobados.

Programar cheques para el pago de fletes, con el fin de ser autorizados por el contador o administrador para su pago.

### 3.5 Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica

La empresa otorga al practicante todos los insumos necesarios para la realización de su labor, estos son: una impresora, escáner y un teléfono fijo de uso compartido entre los auxiliares del Director Comercial, estos dispositivos nos permiten tener una clara comunicación entre los colaboradores internos de TKS y demás interesados de los procesos en las operaciones.

Recursos de útiles de oficina de uso singular como lo son lapiceros, marcadores, calculadora, post-it, grapadoras, tablero, borrador, carpetas, clips, etc.

### 3.6 Relación con otros Cargos

En el desarrollo de las prácticas se tiene relación con diferentes áreas de la compañía, como lo son Cartera, Facturación, Despachadores y Recursos Humanos donde la correcta comunicación es fundamental para el desempeño exitoso de las operaciones asignadas por los clientes y el lucro de la empresa.

### 3.7 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Las herramientas y equipos para el desarrollo de la práctica de las que dispuso la empresa fueron las siguientes: un computador portátil, un celular con línea corporativa de uso singular, correo

corporativo Outlook, cuenta de usuario en Control Tráfico, cuenta de usuario en Simaritima y plataforma de Syscar, que permiten tener una trazabilidad de las operaciones a tiempo real y divulgación de información entre los colaboradores internos de TKS, clientes e interesados de las operaciones.

### 3.8 Condiciones de trabajo

En Tanques del Nordeste se interesan porque el colaborador cuente con un ambiente adecuado para su desarrollo laboral en las instalaciones de la empresa. Es así como cada colaborador cuenta con:

Un cubículo con espacio amplio para el desarrollo de sus actividades de manera cómoda y digna.

Una silla ergonómica en excelente estado que cuida de la postura del practicante.

De uso compartido están dos estaciones de cafetería y cuatro baños que siempre se encuentran dotados con lo necesario y excelente estado de limpieza.

En el perfil como practicante la empresa cuenta con buena iluminación y ventilación, además de un ambiente muy agradable entre todos los colaboradores, donde prima el respeto y el apoyo mutuo.

### 3.9 Entrenamiento

En el transcurso del entrenamiento para el puesto de Auxiliar Comercial y de Operaciones, comprendido en un rango de 15 días, se trabajó el uso del Syscar que es la plataforma por la cual se efectúan todos los procesos de los cuales requiere la empresa para llevar a cabo sus operaciones, además de ser portadora de información significativa para TKS, se conoció y aprendió de herramientas como el correo corporativo Outlook y una cuenta de usuario en Control Tráfico, donde ésta última es una página web que permite darle trazabilidad a todas las operaciones a modo interno de la empresa y medio por el cual el cliente puede acceder y ver el estado de su mercancía.

Posterior al conocimiento interno de las operaciones, se proporcionó al practicante toda la información necesaria para llevar con éxito las relaciones comerciales con los clientes, teniendo en

cuenta prevención de situaciones desfavorecedoras que retrasen las operaciones y velar que ello no genere costos adicionales.

### 3.10 Competencias

*Tabla 1 Descripción de habilidades blandas y duras*

Habilidades blandas y duras	Capacidad de trabajo en equipo, facilidad de comunicación y escritura.
Habilidades informáticas, manejo de computadores e impresoras.	Desarrollo de herramientas tales como Excel y Word.
Aplicación en bases de datos e implementación de búsqueda.	Uso de programas para el desarrollo de los procesos.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.11 Responsabilidades

Receptar de manera eficaz las instrucciones de los clientes conforme a las mercancías a transportar, posicionar un vehículo y demás recursos necesarios (como montacargas, auxiliares de cargue y descargue, embalaje y desembalaje, cadenas, cinchas, etc.) que se adecuen a las características de la carga y a la ruta, previniendo inconvenientes que retrasen los tiempos de entrega y evitar costos tales que se originen fuera de la naturalidad de la operación como en los puertos por reliquidar bodegajes, pago de moras por contenedor, daños en la carga, pérdidas de citas en puerto, movimientos de contenedor y demás valores que no estén contemplados dentro de la cotización inicial que según la repartición de responsabilidades puede recaer en pérdidas económicas para la empresa y a su vez pérdida de utilidades.

Es importante tener conocimiento de aspectos de interés social y natural (manifestaciones, cierres de vías, altas lluvias, derrumbes, cierre de labor en patios de contenedores por temporada, etc.) que pueden tener repercusiones sobre las

operaciones en curso o asignadas en programación, de ello que se éste en constante revisión para evitar errores que pongan en riesgo la mercancía, contenedores, conductores y vehículos.

La exitosa culminación de una operación conlleva a una facturación sana sin pérdidas ni demoras en cobros y pagos de manifiestos, una mejor relación con el cliente que se refleja en el pago de cartera al día y mayor asignación de carga.

### 3.12 Deberes

Además del posicionamiento de vehículos, realización de solicitudes de servicio, facturación, revisión y seguimiento de las operaciones, contactar y cotizar proveedores, es importante revisar el estado de las relaciones comerciales, mantener en el tiempo la satisfacción del cliente y proveedores de servicio como los conductores, auxiliares y demás interesados en las operaciones.

Una acción silenciosa pero vital para la seguridad de la empresa y las operaciones es evitar compartir información relevante, implementar los esquemas de seguridad y apoyarse en el personal del área de seguridad de la empresa.

Un deber fundamental a nivel personal, es el respeto ante la labor realizada con responsabilidad, eso engloba ser puntual con el horario de trabajo, tener una comunicación asertiva, buena presentación personal y actitud de proactividad en la empresa.

### 3.13 Riesgos del Cargo

En la logística de transporte se debe estar en constante coordinación y comunicación con los colaboradores y el cliente debido a que existen múltiples factores externos y de riesgo interno que ponen en exposición la seguridad en mayor medida del conductor, el vehículo y la carga, es así como todos aquellos factores que se encuentren dentro de mi manejo como responsabilidad del cargo deben de ser prevenidos y estar atenta a toda instrucción comunicada.

Dentro del cargo existe la posibilidad de que se generen contratiempos tales como:

- Error en el posicionamiento del vehículo por ausencia de ficha técnica de la mercancía, mal cubicaje, error en comunicación entre despachador y el auxiliar.
- Mala digitación de la solicitud del servicio y de ello se destine la mercancía a otra dirección.
- Ingresar un valor errado en el manifiesto de carga.
- Generar una facturación con valores errados.

Riesgos externos a mi cargo, pero dentro de mis operaciones:

- Contaminación de la carga suelta o contenedor en ruta
- Hurto de la mercancía.
- Daño de la mercancía por movimiento del vehículo en ruta.
- Incumplimiento en tiempos de entrega por daños en el vehículo.
- Moras de entrega del contenedor por festividades.

## 4. Características de la Práctica

### 4.1 Justificación

Las prácticas empresariales son un requisito aplicado a carreras de título técnico, tecnológico y profesional, durante un lapso de tiempo se le permite al estudiante potenciar la formación adquirida en su vida académica. Así como lo es la carrera profesional de negocios internacionales, al estudiante se le permite por medio de esta experiencia aplicar conocimientos como logística internacional, relaciones internacionales, contabilidad, comercio exterior y entre otras áreas a fin de su objeto de estudio.

A parte de poner en práctica los conocimientos adquiridos, es una formación al carácter como futuro profesional del gremio, sitúa al estudiante dentro de las exigencias del mercado y de lo que se espera con su actitud se desempeñen habilidades que lo potencien a tener éxito en su proceso laboral y personal.

La capacidad de adaptación del estudiante es importante debido a que éste será situado en un entorno laboral con retos que le serán posible enfrentar si hace un adecuado manejo de sus emociones y su comunicación, pasando a ser formado en sus habilidades interpersonales como todo un profesional.

Los practicantes son estudiantes en formación para futuros profesionales, ellos tienen nuevas miradas innovadoras y objetivas que pueden ser de alto beneficio para las empresas contratantes, es de ello que su colaboración resulta siendo altamente valiosa, sin dejar de lado que estos nuevos personajes están emocionados por hacer parte del gremio, aportando interés y empeño por las funciones a realizar.

Es importante que las empresas e instituciones realicen este tipo de alianza debido a que fomenta el aprendizaje del mundo laboral real para el cual se han estado preparando, permitiendo que surjan mejores y preparados profesionales con experiencia previa a laborar, contratando posteriormente profesionales que aportaran a nivel interno en las empresas haciendo que éstas sean más atractivas y competitivas.

Como aspecto final, la realización de las prácticas permite al estudiante generar una red de contactos que en su futuro le servirán para nuevos proyectos personales y profesionales.

## 4.2 Objetivo General

Garantizar al cliente el éxito en las operaciones de transporte de mercancías que sean asignadas a Tanques del Nordeste en el periodo de prácticas profesionales

## 4.3 Objetivos Específicos

Proporcionar una cotización que se ajuste a la necesidad del cliente y la empresa, teniendo en cuenta las tarifas del mercado, flete justo al conductor, colocación de recursos necesarios para cargue, descargue y seguridad de la mercancía.

Posicionar el vehículo adecuado reconociendo la naturaleza de la mercancía y ruta de origen a destino.

Monitorear las operaciones en curso y dar estatus al cliente.

Recolectar y brindar los soportes de la operación a TKS y al cliente.

Generar facturación de las operaciones culminadas.

## 5. Informe Ejecutivo


### 5.1 Descripción de Operación inicial

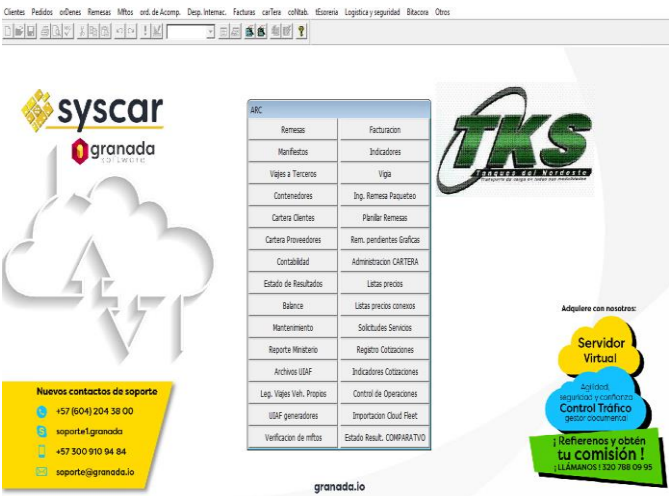


A continuación, procederé a describir las labores asignadas en mi proceso de prácticas en el cargo de Auxiliar Comercial y de Operaciones en la empresa Tanques del Nordeste S.A con los clientes asignados:

Clientes a cargo:

Coltrans S.A.S y CMA CGM

Tabla 2 Descripción del plan de acción en el transporte de carga

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ADJUNTO																																																																																																
Cotización	Negociación entre el cliente y el comercial que definen los valores a manejar en la operación, a estas cotizaciones se les distingue con el número de Ticket	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Cot/Ticket:</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">146802</span></p> </div>																																																																																																
Asignación de mercancías	Es la recepción de documentación que indica que la operación fue entregada a la empresa Tanques del Nordeste S.A y seremos los autorizados hacer el retiro de puerto o bodegas.	<p>CARTA PORTE 210100300223 AR STORAGE SOLUTIONS S A S</p> <p> Victor Hugo Maldonado Julio Para</p> <p style="text-align: right;"><a href="#">Responder</a> <a href="#">Responder a todos</a> <a href="#">Reenviar</a> <span>...</span></p> <p style="text-align: right; font-size: small;">miércoles 29/03/2023 11:22 a. m.</p> <p><small>🔔 Mensaje reenviado el 29/03/2023 11:31 a. m. Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web. Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.</small></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 45%;"> <p><small>📎 doc21449620230328080106.pdf</small> 2 MB</p> <p><small>📎 114338068420230329112015.pdf</small> 398 KB</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 45%;"> <p><small>📎 Generacion_CTG-210100300223-001_20230329103424.pdf</small> 285 KB</p> </div> </div> <p>Buenos días, comparto documentos de retiro</p> <p>Saludos,</p>																																																																																																
Asignación de la operación	Son las instrucciones del cliente, contempla toda la información necesaria como: Dirección de cargue, descargue, nombre del cliente, tipo de mercancía, peso, dimensiones, valor de la mercancía, unidad de carga, producto, cantidad, tarifa, costos adicionales si se requiere. Esta información sirve para posicionar el vehículo adecuado.	<p style="text-align: center;"><b>AUTORIZACIÓN TRANSPORTE DE MERCANCIAS</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tr> <td>Empresa transportadora</td> <td>TANQUES DEL NORDESTE S.A</td> <td>Cot/Ticket:</td> <td>146802</td> </tr> <tr> <td>FECHA AUTORIZACIÓN:</td> <td>2023-03-29 07:56:09</td> <td>No REO:</td> <td>3336-2023</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>FECHA CARGUE:</td> <td>2023-03-24</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>HORA INMEDIATO</td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; background-color: #f2f2f2;">Cliente</p> <p style="text-align: center;">AR STORAGE SOLUTIONS S A S</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #f2f2f2;">Origen</th> <th colspan="2" style="background-color: #f2f2f2;">Destino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Colombia - Cartagena</td> <td colspan="2">Colombia - Mosquera (Cund)</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #f2f2f2;">Cargue:</td> <td colspan="2">Nombre: CARTAGENA Id :</td> </tr> <tr> <td>Contacto:</td> <td></td> <td>Teléfono:</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Dirección: Cartagena</td> <td colspan="2">E-mail:</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #f2f2f2;">Descargue:</td> <td colspan="2">Nombre: AR STORAGE SOLUTIONS Id : 789456123</td> </tr> <tr> <td>Contacto:</td> <td></td> <td>Teléfono:</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Dirección:</td> <td colspan="2">E-mail:</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; background-color: #f2f2f2;"><b>MERCANCIAS A TRANSPORTAR</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>U.Medida</th> <th>Producto</th> <th>Peso</th> <th>Volumen</th> <th>V/R Mercancia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>40' High Cube</td> <td>ESTANTERIA METALICA DESARMADA</td> <td>58212.79</td> <td>228</td> <td>708410698</td> </tr> <tr> <td>40' High Cube</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>40' High Cube</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tr> <td>Modalidad:</td> <td>FCL</td> <td>Do:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Piezas:</td> <td>3</td> <td>Peso:</td> <td>58212.79</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Volumen:</td> <td>228</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>litr:</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>Seguro:</td> <td>cliente</td> <td>Escolla:</td> <td>no</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Regimen:</td> <td>Nacionalizado</td> </tr> <tr> <td>Dimensiones:</td> <td>3X40 HC</td> <td>Bl:</td> <td>230217010125</td> </tr> </table>	Empresa transportadora	TANQUES DEL NORDESTE S.A	Cot/Ticket:	146802	FECHA AUTORIZACIÓN:	2023-03-29 07:56:09	No REO:	3336-2023			FECHA CARGUE:	2023-03-24			HORA INMEDIATO		Origen		Destino		Colombia - Cartagena		Colombia - Mosquera (Cund)		Cargue:		Nombre: CARTAGENA Id :		Contacto:		Teléfono:		Dirección: Cartagena		E-mail:		Descargue:		Nombre: AR STORAGE SOLUTIONS Id : 789456123		Contacto:		Teléfono:		Dirección:		E-mail:		U.Medida	Producto	Peso	Volumen	V/R Mercancia	40' High Cube	ESTANTERIA METALICA DESARMADA	58212.79	228	708410698	40' High Cube					40' High Cube					Modalidad:	FCL	Do:		Piezas:	3	Peso:	58212.79			Volumen:	228			litr:	No	Seguro:	cliente	Escolla:	no			Regimen:	Nacionalizado	Dimensiones:	3X40 HC	Bl:	230217010125
Empresa transportadora	TANQUES DEL NORDESTE S.A	Cot/Ticket:	146802																																																																																															
FECHA AUTORIZACIÓN:	2023-03-29 07:56:09	No REO:	3336-2023																																																																																															
		FECHA CARGUE:	2023-03-24																																																																																															
		HORA INMEDIATO																																																																																																
Origen		Destino																																																																																																
Colombia - Cartagena		Colombia - Mosquera (Cund)																																																																																																
Cargue:		Nombre: CARTAGENA Id :																																																																																																
Contacto:		Teléfono:																																																																																																
Dirección: Cartagena		E-mail:																																																																																																
Descargue:		Nombre: AR STORAGE SOLUTIONS Id : 789456123																																																																																																
Contacto:		Teléfono:																																																																																																
Dirección:		E-mail:																																																																																																
U.Medida	Producto	Peso	Volumen	V/R Mercancia																																																																																														
40' High Cube	ESTANTERIA METALICA DESARMADA	58212.79	228	708410698																																																																																														
40' High Cube																																																																																																		
40' High Cube																																																																																																		
Modalidad:	FCL	Do:																																																																																																
Piezas:	3	Peso:	58212.79																																																																																															
		Volumen:	228																																																																																															
		litr:	No																																																																																															
Seguro:	cliente	Escolla:	no																																																																																															
		Regimen:	Nacionalizado																																																																																															
Dimensiones:	3X40 HC	Bl:	230217010125																																																																																															

<p>Realizar solicitud de servicio y planillar</p>	<p>Hace referencia al ingreso de la información anterior en el programa utilizado por la empresa en la casilla "Solicitudes de Servicio" que, a una vez ingresada la información, se procede a generar los documentos (remesa, manifiesto, orden de cargue, plan de viajes) como los soportes de la mercancía en ruta, este paso se realiza por medio de la casilla "Control de Operaciones"</p>	 <p>The screenshot shows the syscar granada software interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Cliente', 'Pedidos', 'Ofertas', 'Remesas', 'Mitos', 'Aut de Acomp.', 'Dep. Internac.', 'Facturas', 'Carfies', 'Colibab', 'Esoreie', 'Logística y seguridad', 'Balcara', and 'Otros'. Below the menu is a large white cloud icon with a lightning bolt and a downward arrow. To the right is a table with two columns: 'ABC' and 'Facturacion'. The table lists various services and their corresponding indicators. At the bottom right, there is a 'Servidor Virtual' logo and a 'Referenos y obtén tu comisión!' banner.</p> <table border="1" data-bbox="1066 459 1252 806"> <thead> <tr> <th>ABC</th> <th>Facturacion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Remesas</td> <td>Indicadores</td> </tr> <tr> <td>Manifiestos</td> <td>Viga</td> </tr> <tr> <td>Viajes a Terceros</td> <td>Ing. Remesa Paqueteo</td> </tr> <tr> <td>Contenedores</td> <td>Planilla Remesa</td> </tr> <tr> <td>Cartera Clientes</td> <td>Rem. pendientes Graficas</td> </tr> <tr> <td>Cartera Proveedores</td> <td>Administracion CARTERA</td> </tr> <tr> <td>Contabilidad</td> <td>Listas precios</td> </tr> <tr> <td>Estado de Resultados</td> <td>Listas precios comeros</td> </tr> <tr> <td>Balanza</td> <td>Solicitudes Servicios</td> </tr> <tr> <td>Mantenimiento</td> <td>Registro Cotizaciones</td> </tr> <tr> <td>Reporte Miniterio</td> <td>Indicadores Cotizaciones</td> </tr> <tr> <td>Archivos UDF</td> <td>Control de Operaciones</td> </tr> <tr> <td>Log. Viajes Veh. Propios</td> <td>Importacion Cloud Fleet</td> </tr> <tr> <td>UDF generadores</td> <td>Estado Result. COMPARATIVO</td> </tr> <tr> <td>Verificacion de mitos</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ABC	Facturacion	Remesas	Indicadores	Manifiestos	Viga	Viajes a Terceros	Ing. Remesa Paqueteo	Contenedores	Planilla Remesa	Cartera Clientes	Rem. pendientes Graficas	Cartera Proveedores	Administracion CARTERA	Contabilidad	Listas precios	Estado de Resultados	Listas precios comeros	Balanza	Solicitudes Servicios	Mantenimiento	Registro Cotizaciones	Reporte Miniterio	Indicadores Cotizaciones	Archivos UDF	Control de Operaciones	Log. Viajes Veh. Propios	Importacion Cloud Fleet	UDF generadores	Estado Result. COMPARATIVO	Verificacion de mitos	
ABC	Facturacion																																	
Remesas	Indicadores																																	
Manifiestos	Viga																																	
Viajes a Terceros	Ing. Remesa Paqueteo																																	
Contenedores	Planilla Remesa																																	
Cartera Clientes	Rem. pendientes Graficas																																	
Cartera Proveedores	Administracion CARTERA																																	
Contabilidad	Listas precios																																	
Estado de Resultados	Listas precios comeros																																	
Balanza	Solicitudes Servicios																																	
Mantenimiento	Registro Cotizaciones																																	
Reporte Miniterio	Indicadores Cotizaciones																																	
Archivos UDF	Control de Operaciones																																	
Log. Viajes Veh. Propios	Importacion Cloud Fleet																																	
UDF generadores	Estado Result. COMPARATIVO																																	
Verificacion de mitos																																		
<p>Asignación del vehículo</p>	<p>Es una tarea realizada por el "despachador" en la agencia de la ciudad donde fue entregada la mercancía, es quien ubica el vehículo y conductor, solicita cita del retiro de la mercancía o contenedor de puerto y proporciona la información anterior para comunicarla al cliente.</p>	 <p>The screenshot shows a 'DATOS DEL PREAVISO' form. It includes fields for 'Modalidad de Retiro: NAL', 'Sello:', 'Baque/Viaje: BL : 230217010125', and 'Fecha ARIC: 29/03/2023'. Below this, there is a QR code and a list of details: 'Número orden transporte:', 'Matricula camión: WCP192', 'Contenedor: MSMU6078018', 'Estatus: HH', 'Linea: MSC', 'Sobremedidas: No', 'Empresa transporte: TANQUES DEL NORDESTE LTDA', 'Conductor: ELIBARDO CRUZ CRUZ', 'Cliente final: AR STORAGE SOLUTIONS S.A.S', and 'Pies: 40'.</p>																																
<p>Confirmación de precintos al cliente</p>	<p>Los precintos hacen referencia a los sellos de seguridad (botella, guaya, adhesivos, plástico) estos llevan un número único, son instalados en origen con el fin de que los mismos sellos sean retirados en las instalaciones del cliente, evita que el vehículo o</p>	 <p>This area is currently blank, intended for the confirmation of seals.</p>																																

contenedor sea manipulado por externos. Estos son comunicados al cliente.

Seguimiento a la operación

Por medio de la página "Control Tráfico" se le da un control de seguridad a cada operación con vehículo en ruta, en ella podemos notificar el estado de la mercancía al cliente y a su vez verificar los movimientos en tiempo real por medio del GPS a los vehículos, además, se agregan registros fotográficos, se dan instrucciones a seguridad y al conductor.



Historial de viajes					
Fecha	Placa	Tipo	No. manifiesto	No. cont.	Doc. cliente
					210.10.03.000
30/03/2023	LCM823	TRACTO...	006-87152032	MEDU788720-3	210.10.03.0...
30/03/2023	KOL907	TRACTO...	006-87152031	MSMU780712-0	210.10.03.0...
30/03/2023	WCP192	TRACTO...	006-87152030	MSMU607801-8	210.10.03.0...

Solicitud de entrega de contenedores

Se realiza cuando la mercancía a transportar esta contenerizada. Se debe solicitar al cliente el sitio de devolución del contenedor y si este sitio es un patio se solicita cita de entrega con anterioridad al descargue. Anticipar la cita sirve para verificar que el contenedor se encuentra autorizado para su entrega, con pago de Drop Off,



fuera de moras y que el sitio indicado por el cliente sea el mismo por parte de la naviera.

Coordinación de descargue

La carga es monitoreada en toda su ruta, coordinando con el cliente una hora y fecha de llegada para descargue, optimizando tiempo y asegurando que recursos como auxiliares y montacargas se encuentren en el momento de llegada del vehículo.



Entrega del contenedor

En caso de ser carga suelta solo se requiere la remesa como soporte para finalizar la operación.  
 Cuando la mercancía va en un contenedor, se debe de entregar al cliente la remesa firmada en descargue y soporte de entrega de la unidad vacía al sitio indicado.

**INTERMODAL S.A.**  
 Patio Contenedores  
 MAD

Fecha y Hora: 20230404 15:06



Nro Contenedor: MSMU7807120  
 Fecha Fab.: 122020  
 Tipo Tamano: HCB40  
 ISOCODE: 4510  
 Max Gross: 32500 Tars: 3840  
 Naviera: MSC  
 Estado Inicial/Final: NR / FC

Cliente: COLTRANS S.A.S  
 Transportador: TANGUES DEL NORDESTE TKS  
 Conductor: GUSTAVO RINCON  
 Cedula: 79616679  
 Placa: KOL907

Pos	Dam	Elem	Rep	Cargo	Rango
RB14	BW	PAA	GS	C	80-80
IX14	DY	INT	WW	C	0-1
IX14	SC	PAA	PA	L	100-100

Documentos y cumplimiento en Syscar

Es la recepción de los documentos físicos originales de la operación que son escaneados y subidos al programa de empresa como soporte de cumplimiento de la operación y proporcionados al cliente en cuanto éste lo requiera. Sin este paso la operación queda en tránsito en el sistema lo cual no posibilita la facturación de la misma.

**TANQUES DEL NORDESTE S.A.**  
 Oficina Ppal. Central Mayorista Bloque 10 local 10  
 PBX: (4) 444 14 26 Medellín, Colombia

Remesa N° 006-085899  
 Fecha: 30-03-2023  
 Orden N°: 083426  
 Mto N°: 87152031

Remitente: PUERTO CARTAGENA ICEVA FREIGHT  
 Dirección: DG 21 45A 50 DIAGONAL BOMBA LA CHINITA  
 Ciudad: CARTAGENA Telf: 6628381

Destinatario: PQ INDUSTRIAL SAN CARLOS 5 BOD  
 Dirección: PQ INDUSTRIAL SAN CARLOS 5 BODEGA 2  
 Ciudad: MOSQUERA Telf: 5412345

Propietario del vehículo: RINCON RINCON JOSE GUSTAVO  
 Placa: KOL907  
 Conductor: RINCON RINCON JOSE GUSTAVO CC: 79610679 De: BOGOTA  
 Tenedor del vehículo: RINCON RINCON JOSE GUSTAVO

CANTIDAD	EMPAQUE	CONTENIDO	KG
1	UN CONTENEDOR DE 40	ESTANTERIAS METALICAS DESARMAS	21.000

N° Contened. T170426, T188091, T188312  
 INIC. MORA 01-04-2023

OBSERVACIONES: 210.10.03.0002.23/0336-2023/2X40 CARGA EN COMPAS SELLOS  
 CONT MSMU7807120 DESCARGA

OBSERVACIONES CLIENTE: *Handwritten notes and signatures*

Recibido por: *Handwritten signature*  
 E.LIN PEÑAL-Mar. 30 de 2023 Hora: 09:25:48

Facturación

Se genera un informe de facturación con todos los costos, gastos y utilidades de la operación que es proporcionado al Comercial para que éste de su aprobación y posteriormente sea enviado al área de tesorería.

GR Geraldine Ríos Palacio  
 Para  
 Respondió a este mensaje el 4/04/2023 3:34 p. m.

Cordial saludo,  
 Señor favor su ok con esta **facturación**

REMESA	PLACA	ORIGEN	DESTINO	CONTENEDOR	PESO
006-085892	VC1811	CARTAGENA	BOGOTA	Carga suelta	1,053 TON
005-143750	JYW632	BUENAVENTURA	MEDELLIN	Carga suelta	3,726 TON
006-085913	WLS714	CARTAGENA	BARRANQUILLA	Carga suelta	6,450 TON
005-143872	JUX958	BUENAVENTURA	YUMBO	Carga suelta	897 KG
006-085898	WCP192	CARTAGENA	MOSQUERA	MSMU607801-8	21,000 TON
006-085900	LCM823	CARTAGENA	MOSQUERA	MEDU788720-3	27,354 TON
006-085899	KOL907	CARTAGENA	MOSQUERA	MSMU780712-0	21,000 TON

## 5.2 Propuesta de Valor

La distribución correcta de clientes entre los auxiliares del Director Comercial, esto permitirá tener asignaciones de cargas equitativas según el cliente. Es evidente que entre auxiliares algunos tienen mayor volumen de trabajo no solo porque sus clientes son grandes, sino porque manejan más de un cliente grande al mismo tiempo con buen volumen de carga, mientras que otros compañeros tienen asignados varios clientes, pero con poco volumen de carga.

La correcta distribución permitirá: Otorgar una mejor atención al cliente, menor probabilidad de riesgo por omisión de instrucciones en las operaciones y menor volumen de estrés laboral.

## 6. Aportes a la Formación Personal

Tanques del Nordeste me ha permitido retarme, enfrentarme a momentos de tensión, situaciones donde hay que pensar en soluciones y anticiparme a cualquier tipo de error o riesgo que me afecte la logística del transporte y de ello, mi desempeño personal en el trabajo.

He mejorado mi comunicación verbal y física, donde aprendo a expresarme de manera correcta más allá del habla sino mis expresiones físicas también son un medio de entendimiento en una situación.

Como estudiante se es nuevo en el campo de estudio y aún más en el ámbito laboral, es importante hacer conexiones que ha futuro servirán para un mayor desarrollo personal y profesional.

La empresa me ha dado la oportunidad de vincularme y seguir laborando con ellos posterior a mi proceso de prácticas, ubico ésta gran oportunidad como un logro que me amerito más personal que profesional, mis actitudes y desempeño han sido lo suficientemente agradables y aptos para considerarme una futura profesional valiosa que la empresa desea conservar.

## 7. Aportes a la Formación Profesional

Estas prácticas empresariales me han expandido mis conocimientos, TKS ha sido una gran escuela y mentora, realicé labores que me dieron la oportunidad de conocer más allá de mi cargo, entendiendo en la vida real cómo funciona todo este mundo de la logística internacional y nacional que siempre fue mi área a fin de los negocios internacionales.

El convivir con profesionales y personas del gremio que se unen de igual modo en mi interés de estudio, es una experiencia gratificante que permite compartir conocimientos y así expandir los horizontes de estudio.

Por último, la transición de conocimiento a la práctica fue una oportunidad especial que sin duda he aprovechado cada información nueva que ha llegado a mí, ya conozco un poco del gremio y me siento agradecida por ello.

## 8. Conclusiones

Las prácticas empresariales son una gran oportunidad donde el estudiante aprende, se reta, expande sus intereses de conocimiento y genera nuevas conexiones que le permiten orientar un poco más su inicio en la vida como profesional.

Una vez culminada el periodo académico suele ser ardua la tarea de conseguir un empleo como profesional por la poca o nula experiencia en el gremio, la unión entre instituciones académicas y empresas, permiten que el estudiante pueda dar inicio a una vida laboral con mucha más posibilidad de emplearse gracias a que ya con anterioridad ha podido obtener conocimiento y experiencia, lo que genera que a las empresas les sea de mayor confianza contratarlo como profesional.

La empresa Tanques del Nordeste es robusta y fuerte en su labor como transporte de carga en Colombia, son responsables y atentos cuando se refiere al cumplimiento con el cliente, no te limitan, sino que le permiten al colaborador expandir sus horizontes dentro de la empresa y como profesional, he aprendido mucho con ellos y gracias a su confianza depositada en mí, podré seguir laborando en TKS posterior a mi proceso de prácticas.

A la universidad, agradezco a los docentes y directivos debido a que pude obtener el conocimiento que

ha hoy poseo y mi interés por seguir creciendo no se detiene.

## 9. Recomendaciones

A la universidad, mayor acompañamiento en la consecución de empresa y a la empresa Tanques del Nordeste como lugar en el que desarrollé mis prácticas, dos recomendaciones: en primer lugar al área de seguridad y seguimiento de la plataforma en control tráfico de la empresa, en ocasiones tardan el aceptar instrucciones del auxiliar del comercial, tienen poca prudencia en las anotaciones en la plataforma web que suelen ser mal entendidas por los clientes y estos aspectos generan inconvenientes; como segunda recomendación encuentro la asignación de clientes entre los auxiliares de comercial debido a que entre algunos recae el mayor peso de las operaciones cuando en otros no hay tanto volumen de carga, es desnivelado el nivel asignado.

## 10. Bibliografía y Cibergrafía

- Tanques del Nordeste, URL: <https://tanquesdelnordeste.com/>  
Recuperado el 12 de marzo del 2023.
- Agencia Logística de Fuerzas Militares, URL:  
<https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario-logistico/>  
Recuperado el 20 de abril del 2023.