

Informe de práctica empresarial: TIBA COLOMBIA SAS

Santiago Jaramillo David

Universidad Católica Luis Amigó

Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables

Docente: Camilo Higueta

Medellín
2025

Tabla de Contenido

1. Antecedentes	8
2. Empresa objeto de la práctica.	11
2.1 Objeto social.....	12
2.2 Misión.....	13
Soluciones logísticas.....	13
2.3 Visión.	13
2.4 valores corporativos.	13
2.5 Objetivos estratégicos	15
2.6 rol comercial	15
3. Agencia objeto de la práctica.....	16
3.1 Cargo desempeñado	16
3.2 Perfil del cargo	16
3.3 Objetivo del cargo	17
3.4 Funciones para realizar	17
3.5 Relación con otros cargos	20
3.6 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo	22
Equipos:	22
Herramientas:	23
3.7 Condiciones de trabajo	24
3.8 Entrenamiento	24
3.9 Competencias.....	25
3.10 Responsabilidades.....	26
3.11 Deberes	26
3.12 Riesgo del cargo	27
4. Características de las prácticas.....	30
4.2. Objetivo general.	32
4.3. Objetivos específicos.....	32
5. Informe ejecutivo.....	34
6. Aportes a mi formación personal	40
7. Aportes a mi formación profesional.....	41
8. Conclusiones	43
9. Recomendaciones	45
10 Bibliografía	46
11. Webgrafia	47

Glosario

Aduanas: Entidad o dependencia encargada de controlar el ingreso y salida de mercancías en un país, asegurando el cumplimiento de normativas fiscales y comerciales.

Bonos de Carbono: Instrumentos financieros que representan una tonelada de dióxido de carbono (CO₂) que ha sido evitada o absorbida por un proyecto ambiental certificado. Permiten compensar emisiones de gases de efecto invernadero.

Calculadora Ecológica: Herramienta digital utilizada para estimar la cantidad de emisiones de CO₂ generadas por actividades logísticas, como el transporte de carga.

Carbono (CO₂): Gas de efecto invernadero responsable del calentamiento global. Es emitido principalmente por actividades industriales, transporte y deforestación.

Certificación Ambiental: Reconocimiento otorgado por entidades independientes que valida que un proyecto cumple con estándares internacionales de sostenibilidad y reducción de emisiones.

Huella de Carbono: Medida del impacto ambiental generado por una persona, empresa o actividad, expresada en toneladas de CO₂ emitidas directa o indirectamente.

Logística Internacional: Conjunto de procesos que permiten el movimiento eficiente de mercancías entre países, incluyendo transporte, aduanas, almacenamiento y distribución.

OTM (Operador de Transporte Multimodal): Persona o empresa que se encarga del transporte de mercancías utilizando dos o más medios de transporte bajo un solo contrato logístico.

REDD+: Mecanismo de la ONU para Reducir Emisiones por Deforestación y Degradación forestal, que también incluye conservación, manejo sostenible de bosques y aumento de reservas de carbono.

Sostenibilidad: Capacidad de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos ni el bienestar de las futuras generaciones, considerando el equilibrio entre lo económico, social y ambiental.

TEU (Twenty-foot Equivalent Unit): Unidad de medida estándar en el transporte marítimo, que representa un contenedor de 20 pies de longitud.

Transitario (Forwarder): Empresa que actúa como intermediaria entre el exportador/importador y las líneas de transporte, organizando y gestionando la logística internacional de las mercancías.

Valor Agregado: Beneficio adicional que una empresa ofrece en sus productos o servicios, más allá de lo básico, para diferenciarse y generar mayor valor para el cliente.

Resumen

Este informe presenta la implementación de una estrategia innovadora de sostenibilidad en TIBA, basada en la inclusión de bonos de carbono dentro de las cotizaciones comerciales. El objetivo principal es ofrecer a los clientes la posibilidad de compensar las emisiones de CO₂ generadas por sus operaciones logísticas, contribuyendo al mismo tiempo a la reducción del impacto ambiental global. La propuesta está diseñada para ser una solución tangible que se integra de manera fluida con los servicios tradicionales de TIBA, permitiendo a la empresa fortalecer su compromiso con la sostenibilidad mientras añade valor a su propuesta comercial.

El desarrollo del proyecto se llevó a cabo mediante un enfoque metodológico cualitativo, utilizando herramientas como la observación directa, entrevistas con directivos y empleados, y un diagnóstico organizacional. Esto permitió identificar las variables clave para integrar los bonos de carbono en las operaciones comerciales de TIBA, así como establecer los procedimientos necesarios para garantizar su implementación eficiente. Además, se realizaron estudios de mercado y de impacto ambiental para calcular la huella de carbono de los clientes y proporcionarles una propuesta adecuada en cada cotización.

El informe destaca la importancia de esta iniciativa tanto para TIBA como para sus clientes, al ofrecer una solución concreta que contribuye a la sostenibilidad, cumple con las normativas ambientales vigentes y genera diferenciación comercial. La implementación de bonos de carbono no solo beneficia a la empresa, sino que también fortalece la relación con los clientes, permitiendo que estos se posicionen como empresas responsables en el mercado. La experiencia obtenida durante el proceso ha sido crucial para el crecimiento de la empresa y el desarrollo profesional del equipo involucrado.

Introducción

El presente informe tiene como objetivo describir el proceso de práctica empresarial realizado en TIBA, una empresa multinacional líder en la logística internacional. La intervención consistió en desempeñar como *Internal Sales*, centrado en la implementación de una propuesta innovadora orientada a la sostenibilidad, específicamente la incorporación de bonos de carbono dentro de las cotizaciones comerciales. Este servicio tiene como fin permitir que los clientes de TIBA puedan compensar las emisiones de CO₂ generadas por sus operaciones logísticas, contribuyendo así a la reducción de su huella de carbono. A través de esta propuesta, se busca no solo proporcionar valor agregado a los clientes, sino también fortalecer el compromiso ambiental de la empresa y posicionarla como líder en responsabilidad corporativa en el sector logístico.

El desarrollo de este informe se realizó mediante un estudio descriptivo cualitativo que combinó herramientas de recolección de información, tales como la observación directa de los procesos comerciales y entrevistas con directivos y empleados de la empresa. Se emplearon metodologías centradas en el diagnóstico organizacional, lo que permitió identificar las necesidades del cliente y las variables internas clave para la propuesta de bonos de carbono. Además, se realizaron análisis detallados de las operaciones logísticas, con el fin de ofrecer una solución eficaz y alineada a las normativas internacionales sobre sostenibilidad. Esta metodología cualitativa facilitó la comprensión profunda de los procesos internos y la integración de la propuesta de manera efectiva en las cotizaciones comerciales.

El proyecto fue organizado en varias fases: en primer lugar, se realizó un diagnóstico de las emisiones de CO₂ generadas por los clientes a partir de sus operaciones logísticas. A continuación, se estableció una alianza con una empresa especializada en reforestación para gestionar los bonos de carbono y asegurar su trazabilidad. Posteriormente, se diseñó un proceso operativo que incluía la integración de la opción de bonos de carbono en las cotizaciones, acompañada de un seguimiento constante con los clientes para garantizar la entrega de certificados oficiales de compensación.

Finalmente, se procedió con la implementación del servicio, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa y el cumplimiento de los plazos establecidos.

El desarrollo de esta práctica fue de gran importancia tanto para TIBA como para el estudiante. Para la empresa, significó el impulso de una propuesta comercial innovadora que refuerza su imagen como una organización comprometida con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. Por otro lado, para el estudiante, esta práctica proporcionó una valiosa experiencia profesional, permitiendo aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Negocios Internacionales en un entorno real, enfrentando desafíos concretos y desarrollando habilidades clave como la toma de decisiones, la gestión del tiempo y la adaptación a las necesidades del cliente. Este informe es el resultado del trabajo colaborativo entre la empresa, el estudiante y la orientación académica brindada por la universidad, contribuyendo significativamente a la mejora de los procesos logísticos y comerciales de TIBA.

Informe de prácticas

1. Antecedentes.

En 2022, la Universidad Politécnica de Valencia publicó un análisis comparativo de los modelos de reducción de CO₂ utilizados por las principales navieras a nivel mundial. En dicho estudio, se evaluaron las estrategias de las cuatro compañías más relevantes en tráfico marítimo entre ellas CMA CGM para alcanzar los objetivos de reducción de emisiones de gases establecidos por organismos internacionales, con un horizonte de cumplimiento a 2030 (Bravo Villar, 2022).

En primer lugar, CMA CGM tomó la decisión de construir una flota de buques propulsados por gas natural licuado (GNL), dado que esta tecnología permite reducir en un 20 % las emisiones de CO₂ en comparación con sistemas tradicionales alimentados por petróleo. Actualmente, la naviera cuenta con 27 buques de doble combustible y planea aumentar su flota a 44 unidades para 2025. Además, CMA CGM desarrolla proyectos de producción y distribución de combustibles alternativos como biometano, metano sintético y e-metanol, compatibles con su actual flota de GNL (Bravo Villar, 2022).

Por su parte, Hapag-Lloyd se planteó como meta alcanzar una reducción del 20 % de sus emisiones de CO₂ antes de 2030. Una de sus acciones más destacadas fue la adaptación del buque "Brussels Express" para que funcionara con un sistema de propulsión de doble combustible, lo cual permitió reducir entre un 15 % y un 25 % las emisiones de CO₂ (Bravo Villar, 2022).

MSC, otra de las principales navieras, ha apostado por combustibles de bajas emisiones como el amoníaco verde y el GNL, con la incorporación de nuevos buques a partir de 2025. También está desarrollando cadenas de suministro sostenibles junto con proveedores de biometano y bioetanol, proyectando un futuro basado en combustibles netamente verdes (Bravo Villar, 2022).

En el caso de Maersk, líder mundial del sector, se han implementado importantes cambios hacia la descarbonización. La naviera ha invertido en buques de doble combustible y ha apostado por el uso de

biodiésel, metanol y amoníaco verdes como combustibles principales en su transición energética (Bravo Villar, 2022).

Desde un enfoque teórico, la ingeniería de sistemas aplicada a la sostenibilidad proporciona herramientas para diseñar soluciones tecnológicas que reduzcan el impacto ambiental. La empresa CeroCO₂, por ejemplo, implementa metodologías de cálculo de huella de carbono siguiendo estándares internacionales como el GHG Protocol, PAS 2050, ISO 14064 e ISO 14067 (CeroCO₂, s.f.).

Además, conceptos administrativos como el valor compartido (Porter & Kramer, 2011) y el Triple Bottom Line (Elkington, 1997) destacan la necesidad de integrar la sostenibilidad en la gestión empresarial para ser competitivos y reducir el impacto ambiental. Desde la perspectiva operativa, la administración científica (Taylor, 1911) busca la optimización de procesos para minimizar desperdicios, mientras que modelos como la economía circular (Stahel, 2010) y la economía azul (Pauli, 2010) promueven sistemas productivos que eliminan residuos y reducen emisiones de CO₂.

A nivel global, se estima que el transporte marítimo contribuye con aproximadamente el 2,5 % de las emisiones de CO₂ anuales (Mundo Marítimo, s.f.). La Organización Marítima Internacional (OMI) estableció en su Estrategia Inicial sobre Gases de Efecto Invernadero (GEI) dos objetivos fundamentales: reducir las emisiones totales de GEI del transporte marítimo en un 50 % para 2050 respecto a los niveles de 2008, y eliminarlas progresivamente a lo largo de este siglo (Mundo Marítimo, s.f.).

En línea con estos compromisos, navieras como Maersk han implementado servicios abastecidos con metanol verde, mientras que otras, como COSCO Shipping, han desarrollado buques eléctricos de nueva generación. Asimismo, MSC se unió a la iniciativa SEA-LNG para promover el uso de GNL como combustible de transición (xChange, 2023).

Además, varios puertos en el mundo, incluyendo Singapur, China y Egipto, han comenzado a ofrecer servicios de abastecimiento de metanol verde, consolidando así una infraestructura de apoyo para el transporte marítimo sostenible (xChange, 2023).

Entre las medidas complementarias para la reducción de emisiones destacan el uso de baterías para buques eléctricos, la reducción de la velocidad de navegación —lo que disminuye el consumo de combustible— y la mejora en el diseño de cascos y hélices para optimizar el desempeño energético (Mundo Marítimo, s.f.).

Estas tendencias e iniciativas sustentan la pertinencia de que TIBA implemente servicios asociados a bonos de carbono, dado que fortalecen su propuesta de valor ambiental para clientes conscientes de su impacto ecológico y alinean sus operaciones con los estándares globales de sostenibilidad.

2. Empresa objeto de la práctica.

TIBA GROUP, se fundó en 1975 para ofrecer el servicio logístico y aduanero que los clientes del Romeu demandaban. Desde entonces se ha consolidado como el primer transitario y operador logístico de origen español en el mundo. Con su compra de BEMEL reafirma el alto impacto que desea generar en Latinoamérica.

(TIBA GROUP, 2024)

Razón social: TIBA Colombia SAS

NIT: 800.248.701

Domicilio principal: Cra 42 # 14-11 Medellín, Antioquia.



Ilustración 1 Oficina principal Medellín

Logotipo TIBA



Ilustración 2 Logotipo TIBA

2.1 Objeto social.

Operador logístico, agente de carga y servicios aduaneros. logística adaptada a la cadena de suministro de cada sector industrial

Resolver las necesidades logísticas de los clientes apoyándose en sus equipos ubicados por todo el mundo.

Soluciones adaptadas a todos los sectores industriales: alimentación y perecederos, bebidas, construcción, energías renovables, eventos, hostelería y turismo, industria gas y petróleo, moda y retail, tecnología y otros. (TIBA GROUP, 2024)

2.2 Misión.

Soluciones logísticas

Facilitar soluciones logísticas basadas en la excelencia operacional e informativa a través de nuestro talento humano, enfocados siempre al cliente y aliados estratégicos, innovando con herramientas tecnológicas vanguardistas. (TIBA GROUP, 2024)

2.3 Visión.

Moving Experiences, Hacer del mundo logístico la mejor experiencia. (TIBA GROUP, 2024)

2.4 valores corporativos.

Creemos en la calidad humana y la cultura del esfuerzo como características principales de la familia TIBA, basada en los siguientes seis valores. (TIBA GROUP, 2024)

Compromiso

Vivimos nuestro trabajo con pasión, intentando siempre exceder las expectativas de nuestros clientes.

Lealtad

Actuamos siempre fieles a la empresa y a nuestros colaboradores.

Honestidad

Defendemos la verdad y la coherencia con nuestro equipo de trabajo, clientes y socios comerciales, siguiendo el código ético de TIBA.

Respeto

Nos comportamos con respeto y humildad para garantizar día a día un excelente ambiente en el trabajo.

Solidaridad

Entendemos que cada uno de nosotros suma distintos conocimientos y que solo colaborando y ayudándonos lograremos los objetivos.

Sostenibilidad

Mantenemos el equilibrio de la organización a través de un modelo económico sostenible y socialmente responsable.

2.5 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos de TIBA, son seguir impulsando su liderazgo en Latinoamérica.

Ilustración 3 TIBA en Latinoamérica

2.6 rol comercial

Actualmente, TIBA GROUP opera como un proveedor logístico integral, con más de 50 oficinas distribuidas en cuatro continentes y un equipo cercano a los 1.500 profesionales, ofreciendo soluciones especializadas que se adaptan a las necesidades de diversos sectores industriales.

La empresa interviene en todas las etapas de la cadena de suministro, desde la recogida de mercancías en el lugar de origen hasta su entrega final, incluyendo los procesos aduaneros, el transporte marítimo, aéreo y terrestre, así como los servicios de almacenaje y distribución.

Gracias a su experiencia en comercio internacional, TIBA permite que las compañías se enfoquen en su actividad principal, delegando la gestión logística y el transporte internacional de sus operaciones de importación y exportación en manos de expertos. (TIBA GROUP, 2024).

3. Agencia objeto de la práctica

TIBA

COLOMBIA

SAS

N800.248.701



Ilustración 4 Logo TIBA

Fuente: <https://www.tibagroup.com/es>

3.1 Cargo desempeñado

Internal Sales (Ventas Internas) en el área de comercial

3.2 Perfil del cargo

En el cargo de SCHOLASRSHIP HOLDER en el área de SAC de importaciones, se realiza el apoyo a los asesores de servicio al cliente con el proceso operativo en el sistema proporcionado por la

compañía, se apoya con la revisión de las órdenes de venta suministradas por el área comercial y los asesores de servicio al cliente; A partir de dicha revisión, se realiza el apoyo a estos con la realización y envío de shipping instruction a los agentes, bookings, envío y revisión de documentos de transporte para aprobación del cliente como lo son: HBL, MBL, HAWB,MAWB.

3.3 Objetivo del cargo

Brindar soporte a la fuerza de ventas en el desarrollo de las actividades de profundización, mantenimiento y recuperación de cuentas activas

3.4 Funciones para realizar

- Solicitar la documentación de cliente nuevos y antiguos (recuperación) cuando sea necesario
- Solicitar tarifas en el sistema para las diferentes unidades de negocio y hacer seguimiento de la respuesta oportuna para poder cotizar a los clientes.
- Realizar las cotizaciones con el sistema de cientos activos y nuevos.
- Realizar las pre-liquidaciones de cientos activos y nuevos, en el caso do que el cliente lo requiera

- Realizar las órdenes de venta en el sistema de clientes activos y nuevos. Junto con la actualización
- Realizar solicitudes de liberaciones puntuales a través del sistema y por correo electrónico
- Realizar gestión comercial según los lineamientos de los PIPE LINE en cuanto a tráficos profundización e incremento de los TCU.
- Integrar las áreas conexas, Aduana, Transporte terrestre y logística al diseño de una estrategia global de cierre comercial a fin de garantiza la fidelidad de los cientos activos.
- Solicitud de Crédito para los clientes
- Cumplir con los parámetros de la rentabilidad y GM establecidos por la compañía
- Cumplir con los KP1 de profundización.
- Soporte al área de recaudo cuando este lo requiera para clientes de difícil cobro
- Solicitud de Notas Crédito

- Generar solicitudes para desligar Operaciones/Ovs y otras solicitudes.
- Crear el perfil del cliente y tarifas en el sistema de BMA, Opencomex.
- Brindar soporte en la atención telefónica del área que corresponda.
- Realizar la gestión comercial y vistas de profundización y mantenimiento a los clientes activos asignados.
- Realizar análisis de condiciones del mercado para clientes activos para profundización.
- Enviar retroalimentación de las tarifas del mercado y de las cotizaciones efectuadas.
- Mantener al día la información en CRM en lo referente a la gestión comercial con los clientes
- Apoyar la gestión postventa
- Asistir y apoyar a los comerciales cuando se encuentran en visitas con los clientes potenciales y activos.
- Hacer gestión comercial a las cuentas de los comerciales cuando se encuentran en vacaciones, incapacidades o permisos

- Las demás responsabilidades que me sean asignadas por el superior inmediato y las requeridas por los procesos o por la empresa
- Revisión de la documentación solicitada a los clientes para posterior escaneo y envío a Calidad para estudio de seguridad
- Dar seguimiento a las cotizaciones o preliquidaciones vía telefónica y/o correo electrónico

3.5 Relación con otros cargos

Área de calidad y seguridad: Encargada de revisar la documentación de creación de los clientes y que todo este correcto de acuerdo con las políticas internas de la empresa.

Área de Servicio al cliente de exportación e importación: Encargada de realizar todo el proceso operativo entre el agente y el cliente. (gestión de reservas y estatus diario de la carga)

Área Financiera: Encargada de realizar el recaudo de las carteras de los clientes

Área de Facturación: Encargada de enviar certificación de fletes y facturas a los clientes.

Área de control de operaciones: Encargada de revisar que todas las facturas emitidas por agentes, navieras y aerolíneas estén correctas de acuerdo con lo informado en la orden de venta.

Área de operaciones en puerto y aeropuerto: Encargados de las operaciones en estos lugares.

Área de Transporte terrestre y OTM: Encargados de gestionar los vehículos de los procesos que los clientes requieran.

TIBA Aduana: Encargados de todo el proceso de nacionalización de las cargas o realizar toda la documentación necesaria para la exportación/importación.

Área de pólizas y seguros de contenedor: Encargados de asegurar las cargas y los contenedores ante las aseguradoras.

Área de TIC: Soporte técnico

Las áreas mencionadas anteriormente comprenden casi todos los cargos dentro de la empresa. El área comercial, al ser la encargada del primer contacto con el cliente, cumple un rol fundamental, ya que a partir de la gestión de venta se genera la orden correspondiente. Esta orden es el punto de partida que activa la intervención de las demás áreas, permitiendo así el desarrollo integral del proceso logístico y operativo.



Ilustración 4 Equipo TIBA comercial Medellín

Fuente: Área Comercial TIBA COLOMBIA S.A.S

3.6 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo

Equipos:

- Computador portátil y monitor

- Teclado

- Mouse

- Escritorio

- Silla

Herramientas:

- Teams
- Correo electrónico
- Trace
- Pricing
- Forward
- Páginas web de navieras
- Hermes
- SharePoint

- Web Cargo

- Cargo Wice

- Open Comex

- Sicex

3.7 Condiciones de trabajo

Trabajo 4 días presencial 1 un día en casa, con un horario fijo de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes.

3.8 Entrenamiento

Tabla 1 Entrenamiento

CAPACITADOR	TIEMPO	TEMAS ESPECIFICOS
WENDY QUIROZ	1 SEMANA	Capacitación Forward y Trace, ya son los primeros sistemas y paso para empezar la coordinación de un embarque.
DANIELA GIRALDO	2 DÍAS	Capacitación del sistema de

		Pricing, tarifario, opciones de naviera, agentes.
JUAN PABLO OSORIO	3 DÍAS	Hermes y Web Cargo, sistemas 100% comerciales ya que ahí se realizan cotización y queda todo el historial, de visitas, cotizaciones ganadas y perdidas.
PAULINA ROLDAN	1 DÍA	Open comex, donde se suben todas las tarifas de aduana.
SANTIAGO CANO	1 DÍA	SICEX (sistema para buscar información de todos los clientes) y estrategias comerciales para cotizar asertivamente.

3.9 Competencias

- Agilidad y veracidad en cotizaciones: brinda respuestas rápidas, precisas y confiables, fundamentales para la toma de decisiones de los clientes en un entorno competitivo y dinámico.
- Proactividad: anticipa posibles obstáculos en los procesos logísticos y propone soluciones oportunas para garantizar la continuidad operativa.
- Atención al detalle: asegura la correcta validación de la información en cada etapa, minimizando errores y reprocesos.
- Trabajo bajo presión: maneja eficazmente situaciones críticas como retrasos documentales, cambios de itinerarios o congestiones portuarias, manteniendo la calidad en el servicio.
- Trabajo en equipo: fomenta la colaboración entre áreas para alcanzar los objetivos comunes y ofrecer un servicio de excelencia.

- Actitud de servicio: prioriza la satisfacción del cliente, manteniendo siempre una disposición proactiva y cordial.
- Responsabilidad: cumple con las funciones asignadas de manera consciente y comprometida, en beneficio de la organización y de sus clientes.
- Conocimiento de Incoterms: facilita una mejor interpretación de los términos de negociación internacional, mejorando la claridad y efectividad en los procesos.
- Manejo de herramientas ofimáticas: especialmente de Excel, lo que permite gestionar, analizar y presentar datos de manera eficiente.

3.10 Responsabilidades

Responsabilidades Principales del Cargo de Internal Sales en TIBA:

1. Gestión y seguimiento de cotizaciones
2. Creación y gestión de órdenes de venta.
3. Integración de áreas para cierre comercial
4. Cumplimiento de lineamientos comerciales
5. Gestión y mantenimiento de clientes activos
6. Manejo del sistema CRM y BMA/Opencomex
7. Apoyo al proceso de crédito y cobranza
8. Seguimiento documental y normativo

3.11 Deberes

En la empresa TIBA Colombia sede Medellín los empleados tienen unos deberes como:

- Cumplir con las políticas internas y procesos establecidos por la organización,
- Garantizar la veracidad y precisión de la información comercial transmitida a los

- Observar principios de ética, confidencialidad y transparencia
- Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos
- Velar por la satisfacción del cliente
- Reportar cualquier anomalía, error o situación que pueda afectar el proceso comercial o la relación con el cliente.
- Participar activamente en la mejora continua de los procesos
- Actualizar permanentemente los conocimientos técnicos y comerciales
- Cumplir con los objetivos y KPIs asignados
- Respetar la jerarquía organizacional y acatar las instrucciones de los superiores.

3.12 Riesgo del cargo

Principales riesgos del cargo de Internal Sales en TIBA

1. Retrasos en la cotización al cliente:

No responder a tiempo puede causar la pérdida de oportunidades comerciales o deteriorar la relación con el cliente. Riesgo asociado a la agilidad comercial, que es una competencia clave.

2. Errores en la información enviada (tarifas, rutas, condiciones):

Un dato incorrecto puede impactar en la rentabilidad del negocio, generar reprocesos o sanciones contractuales.

3. Manejo inadecuado de los sistemas

Información desactualizada o mal ingresada puede afectar la trazabilidad de las operaciones y la toma de decisiones.

4. **Falta de seguimiento a solicitudes críticas (créditos, liberaciones, órdenes de venta):**

Puede detener una operación logística y generar quejas o pérdidas económicas para el cliente y TIBA.

5. **Falta de alineación con áreas conexas (aduana, transporte, logística):**

Si no se integran correctamente las estrategias, se pierde eficiencia y se incrementan los errores operativos.

6. **Manejo inadecuado de la información confidencial del cliente:**

Puede generar problemas legales y afectar la reputación de la empresa.

7. **Saturación de tareas y fallas bajo presión:**

Debido a la multitarea y los picos de carga laboral, se puede disminuir la calidad del servicio o cometer errores críticos.

8. **Desconocimiento o aplicación incorrecta de rentabilidad de las operaciones (GM, KPIs):**

Puede impactar directamente en los márgenes comerciales y desalinear el trabajo con los objetivos financieros de la empresa.

9. Falta de actualización en temas normativos del comercio internacional (ej. Incoterms)

Esto puede traducirse en asesoría errónea al cliente y pérdida de competitividad.

10. Riesgo reputacional por mala experiencia del cliente:

Un mal manejo postventa o de reclamaciones daña la imagen de TIBA y puede llevar a la pérdida de cuentas importantes.

4. Características de las prácticas

En un entorno global marcado por la transformación digital, la creciente competitividad y la necesidad de generar valor agregado en todos los eslabones de la cadena logística, las prácticas empresariales han adquirido una relevancia estratégica tanto para las organizaciones como para los estudiantes. En el marco del programa de Negocios Internacionales, la vinculación con empresas del sector real permite articular los conocimientos adquiridos en el aula con los desafíos y dinámicas del entorno corporativo, fortaleciendo así la formación profesional y contribuyendo activamente al desarrollo de las organizaciones.

Desde una perspectiva académica, el proceso de práctica empresarial representa un espacio privilegiado para aplicar, validar y enriquecer las competencias técnicas, analíticas y comunicativas propias del perfil profesional. La experiencia en TIBA S.A.S., una empresa líder en el sector logístico y aduanero con presencia en más de 25 países me ha permitido conocer de cerca los procesos operativos y comerciales que articulan el comercio internacional. En particular, desde el rol de *Internal Sales*, he podido desarrollar habilidades específicas en gestión de cotizaciones, análisis de rentabilidad, interacción con clientes nacionales e internacionales, uso de herramientas tecnológicas y acompañamiento comercial, todo en un entorno real de alta exigencia y dinamismo.

Por otra parte, la práctica también responde a una necesidad empresarial concreta: contar con talento joven capacitado, con visión global, conocimiento actualizado y disposición al aprendizaje. Las organizaciones que incorporan estudiantes en práctica se benefician del entusiasmo, la mirada fresca y la capacidad de innovación que estos pueden aportar. En este

sentido, la propuesta de intervención desarrollada durante mi práctica la inclusión de bonos de carbono en las cotizaciones de transporte internacional representa un esfuerzo por vincular la sostenibilidad ambiental con el servicio al cliente, alineando a la empresa con las tendencias globales de responsabilidad social empresarial y economía verde (Porter & Kramer, 2011).

Esta intervención no solo busca reducir el impacto ambiental del transporte internacional, uno de los sectores con mayor huella de carbono, sino también generar valor percibido por parte del cliente. Al integrar una solución ambientalmente responsable dentro de la oferta logística, TIBA se posiciona como un actor comprometido con el desarrollo sostenible, lo que puede convertirse en una ventaja competitiva frente a otros operadores. Así, se demuestra cómo el conocimiento adquirido en el proceso académico puede traducirse en soluciones concretas que responden a las demandas del mercado y a los desafíos ambientales actuales.

Finalmente, la práctica empresarial permite fortalecer competencias transversales como el trabajo en equipo, la toma de decisiones bajo presión, la atención al detalle y la actitud de servicio, elementos indispensables para el éxito profesional en contextos organizacionales. La interacción directa con diferentes áreas funcionales, como aduanas, transporte terrestre y logística, ha enriquecido mi comprensión integral del negocio y ha potenciado mis habilidades de comunicación y coordinación, fundamentales en el entorno del comercio exterior.

En conclusión, la práctica empresarial constituye una etapa determinante en el proceso de formación profesional. En mi caso, ha permitido consolidar conocimientos, adquirir

experiencia significativa, y generar valor tanto para mi desarrollo como para la organización que me acogió. Iniciativas como la implementación de bonos de carbono, desarrolladas desde el rol comercial, evidencian cómo la innovación, la sostenibilidad y el enfoque en el cliente pueden integrarse de manera efectiva para responder a los desafíos del contexto global.

4.2. Objetivo general.

Optimizar los procesos de atención de las ventas internas y externas mediante la elaboración ágil, precisa y oportuna de cotizaciones comerciales y aduaneras, fortaleciendo la experiencia del cliente y contribuyendo al crecimiento sostenible de TIBA en el mercado internacional.

4.3. Objetivos específicos.

- **Elaborar cotizaciones precisas y competitivas** para servicios de importación y exportación, asegurando tiempos de respuesta eficientes y alineados con los estándares de calidad de la empresa.
- **Brindar soporte comercial proactivo** a los ejecutivos de ventas externas, facilitando información clave para la captación y fidelización de clientes.
- **Atender requerimientos y consultas de clientes internos y externos**, ofreciendo soluciones oportunas y reforzando la confianza en el servicio de TIBA.
- **Mantener actualizada la base de datos comercial**, registrando cotizaciones enviadas, oportunidades detectadas y observaciones relevantes de cada cliente.
- **Coordinar con áreas operativas y administrativas** para garantizar que las condiciones ofrecidas al cliente sean viables en términos logísticos, técnicos y financieros.

- **Realizar seguimiento a las cotizaciones enviadas**, identificando el nivel de aceptación de las propuestas y generando alertas tempranas de mejora o cierre de negocio.
- **Apoyar la implementación de estrategias comerciales** definidas por la gerencia, adaptando la comunicación y el enfoque según el perfil del cliente.
- **Contribuir al cumplimiento de los indicadores comerciales del área**, como el volumen de cotizaciones enviadas, la tasa de conversión y el tiempo promedio de respuesta.

5. Informe ejecutivo

1. Introducción

En el contexto actual, las empresas logísticas enfrentan el desafío de mitigar su impacto ambiental, especialmente frente a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) generadas por sus operaciones de transporte internacional. TIBA, como operador logístico líder, reconoce la importancia de asumir prácticas sostenibles que aporten valor agregado tanto a sus operaciones como a sus clientes. Por ello, se propone la implementación de bonos de carbono, ofreciendo a los clientes una alternativa concreta para compensar su huella de carbono y fortalecer su responsabilidad ambiental.

2. Objetivo General

Implementar un servicio complementario de **bonos de carbono** en las cotizaciones comerciales de TIBA, permitiendo a los clientes compensar las emisiones de CO₂ derivadas de sus operaciones logísticas y reduciendo el impacto ambiental corporativo, generando a la vez valor agregado y diferenciación comercial.

3. Objetivos Específicos

- **Diagnosticar** las emisiones de carbono de los clientes, mediante el análisis de sus operaciones de importación y exportación en los últimos dos años.
- **Ofrecer** una opción adicional en cada cotización comercial que permita al cliente adquirir bonos de carbono.
- **Concientizar** al cliente sobre la importancia de la sostenibilidad a través de una propuesta de valor clara y responsable.

- **Gestionar** la compra de bonos mediante alianzas con empresas especializadas en la siembra de árboles certificados.
- **Certificar** la compensación realizada, generando documentos oficiales que respalden el cumplimiento ambiental del cliente.

4. Desarrollo de la Intervención

Descripción de la propuesta:

Desde el área comercial (Internal Sales), al enviar una oferta de flete marítimo, se incluirá adicionalmente la propuesta de bonos de carbono bajo el lema:

“Un bono de carbono y reduce tu huella”.

Se explicará brevemente el objetivo del servicio y se ofrecerá un resumen de las emisiones históricas del cliente, calculadas en base a sus volúmenes de TEUs o W/M, utilizando herramientas oficiales como la calculadora ecológica de la naviera CMA CGM.

Proceso operativo:

- Se analiza la operación del cliente en los últimos dos años (TEUs transportados y rutas).
- Se calcula la huella de carbono emitida en toneladas de CO₂.
- Se ofrece al cliente la compra de un bono de carbono por cada 10 toneladas de CO₂ emitidas.
- Se trabaja en alianza con una empresa especializada en la reforestación para gestionar los bonos.
- Se entrega un certificado oficial al cliente como constancia de la compensación realizada.

Información enviada al cliente:

- Origen – destino (principales rutas de operación).
- Detalle de ruta.
- Cantidad de TEUs o W/M movilizados.
- Costo de los bonos de carbono sugerido.
- Información de la empresa reforestadora asociada.
- Seguimiento constante por parte del área de Servicio al Cliente.
- Certificación oficial emitida por TIBA y la empresa de reforestación.

5. Fundamentación teórica y legal

Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

La sostenibilidad empresarial implica asumir compromisos que reduzcan los impactos negativos sobre el medio ambiente. De acuerdo con la definición de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1987), el desarrollo sostenible es aquel "que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades".

La implementación de bonos de carbono es una herramienta práctica de sostenibilidad que se alinea con los principios de la RSC, la cual, según Carroll (1991), implica la responsabilidad económica, legal, ética y filantrópica de las empresas.

Concepto de Bonos de Carbono

Según el Protocolo de Kioto (1997), los bonos de carbono son certificados que representan la reducción de una tonelada de CO₂ o su equivalente en otros gases de efecto invernadero, que pueden ser comercializados entre organizaciones para cumplir metas de reducción de emisiones.

Ley de soporte en Colombia:

- **Ley 1931 de 2018:** establece medidas para la gestión del cambio climático y crea instrumentos de mercado como los bonos de carbono para incentivar la reducción de emisiones (Congreso de Colombia, 2018).
- **Decreto 926 de 2017:** reglamenta la participación voluntaria en los mecanismos de mitigación de emisiones y beneficios fiscales para empresas que los adquieran.

Importancia en logística internacional

Las operaciones de transporte marítimo, aéreo y terrestre representan una parte significativa de las emisiones globales de CO₂. Iniciativas como la de TIBA contribuyen directamente a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, especialmente el ODS 13: Acción por el Clima (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

1. Diagnóstico de emisiones de carbono (Objetivos SMART)

Realizar, en un plazo máximo de 2 meses, el diagnóstico de las emisiones de CO₂ generadas por los principales clientes de TIBA en los últimos dos años, basado en los volúmenes de TEUs y W/M movilizados, utilizando herramientas de medición certificadas.

2. Ofrecimiento de la opción de bonos de carbono

Incluir, en el 100% de las cotizaciones de flete marítimo enviadas a clientes nuevos y actuales, una opción de compra de bonos de carbono a partir del tercer mes de implementación, garantizando una explicación clara y personalizada de la propuesta.

3. Concientización ambiental del cliente

Lograr que al menos el 30% de los clientes a quienes se presente la opción de bonos de carbono acepten participar en el programa de compensación de huella de carbono, en un plazo de 6 meses.

4. Gestión de compra de bonos

Formalizar en el primer mes una alianza con al menos una empresa certificada en reforestación para la adquisición y administración de bonos de carbono, asegurando procesos auditables y trazables.

6. Entrega de certificaciones de compensación

Emitir certificados de compensación de carbono a todos los clientes participantes dentro de los primeros 30 días después de concretada la compra de bonos, reforzando su compromiso ambiental y su posicionamiento de marca sostenible.

Objetivo Específico	SMART	Tiempo
Diagnóstico de emisiones	Realizar diagnóstico en 2 meses	2 meses
Ofrecer opción en cotizaciones	Incluir 100% de cotizaciones desde el mes 3	Desde el 3er mes
Concientizar clientes	30% de participación en 6 meses	6 meses
Formalizar alianza con reforestadora	1 alianza certificada en 1 mes	1 mes
Certificar a clientes	Certificados emitidos en 30 días después de compra	Máximo 30 días

Conclusión:

La implementación de un sistema de bonos de carbono dentro de la operación comercial de TIBA representa una estrategia innovadora y responsable que, además de contribuir

activamente a la sostenibilidad ambiental, fortalece la propuesta de valor hacia nuestros clientes. A través de indicadores específicos y medibles, se garantiza un control efectivo del proyecto, permitiendo evaluar su impacto en la reducción de la huella de carbono y en la percepción de nuestros clientes frente al compromiso ambiental de la empresa.

Esta iniciativa no solo busca mitigar las emisiones generadas por la logística internacional, sino también crear conciencia en nuestros clientes, ofreciéndoles una solución concreta para compensar sus emisiones. Asimismo, refuerza nuestra competitividad en el mercado al integrar prácticas sostenibles en el núcleo de nuestro servicio comercial, enfocándonos siempre en la agilidad, veracidad y servicio al cliente.

6. Aportes a mi formación personal

Uno de los principales aportes a mi formación personal fue el fortalecimiento de habilidades fundamentales como la proactividad, la responsabilidad, la atención al detalle y el trabajo bajo presión. Estas competencias se volvieron esenciales al estar a cargo de tareas de alto impacto como la elaboración de cotizaciones, la gestión comercial y la articulación con otras áreas de la empresa, donde la precisión y la agilidad eran determinantes para el buen desarrollo de cada proceso.

La necesidad de anticiparme a posibles inconvenientes me permitió ser más estratégica y resolutiva, desarrollando un pensamiento más analítico y enfocado en soluciones.

Asimismo, el trabajo bajo presión me enseñó a mantener la calma y priorizar con eficacia, incluso en momentos de alta exigencia o cambios inesperados, fortaleciendo mi capacidad de adaptación y resiliencia ante situaciones complejas.

Gracias a estas experiencias, logré desarrollar una mayor autonomía y confianza en mis decisiones. Aprendí a asumir con seguridad cada una de mis funciones, reconociendo el impacto directo que mi desempeño tiene en la experiencia del cliente y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esta etapa fue clave para mi crecimiento personal, ya que me permitió conocer mis capacidades, afianzarlas y proyectarlas con mayor claridad hacia mi futuro profesional.

7. Aportes a mi formación profesional

Durante este periodo que llevo en TIBA adquirí una comprensión más profunda y aplicada de los procesos logísticos y comerciales que rigen el comercio internacional. La experiencia me permitió integrar de manera efectiva los conocimientos teóricos adquiridos en mi formación académica, especialmente en temas relacionados con la gestión de operaciones, negociación internacional y servicio al cliente. Participar en actividades clave como la elaboración de cotizaciones, el análisis de tarifas y la generación de órdenes de venta me permitió observar de primera mano cómo se estructura una operación logística eficiente y alineada con los objetivos comerciales de la empresa.

Adicionalmente, el manejo de herramientas especializadas como la variedad de sistemas, junto con la interpretación de indicadores de desempeño (KPIs), fortaleció mis competencias técnicas y analíticas. Estas habilidades son esenciales en el entorno global actual, donde la capacidad para tomar decisiones basadas en datos y maximizar la rentabilidad de las operaciones es altamente valorada. Asimismo, comprender la estructura de márgenes y costos dentro del proceso comercial me permitió desarrollar una visión más estratégica del negocio y aportar soluciones alineadas con los parámetros financieros de la compañía.

Finalmente, el contacto permanente con otras áreas funcionales, como aduanas, transporte terrestre y logística, fomentó una perspectiva integral del proceso comercial. Esta interacción interdepartamental reforzó en mí la importancia del trabajo en equipo y la comunicación efectiva para la generación de propuestas de valor orientadas al cliente. En conjunto, esta experiencia profesional no solo fortaleció mi perfil técnico, sino que también

consolidó mi capacidad de adaptación, resolución de problemas y liderazgo en contextos dinámicos y altamente competitivos.

8. Conclusiones

- La incorporación de bonos de carbono en las cotizaciones de TIBA permite a la compañía posicionarse como un operador logístico comprometido con la sostenibilidad, lo que representa un elemento diferenciador clave en el mercado. Esta estrategia no solo responde a las exigencias globales de reducción de emisiones, sino que también fortalece la reputación corporativa, mejora la percepción del cliente y abre nuevas oportunidades comerciales con empresas que valoran el compromiso ambiental.
- El diseño detallado del proceso de implementación, basado en objetivos SMART y herramientas de medición certificadas, demuestra la viabilidad técnica y operativa del proyecto. La articulación con empresas reforestadoras y la emisión de certificados fortalecen la trazabilidad del proceso y aseguran su credibilidad, garantizando que el servicio ofrecido a los clientes cumpla con altos estándares de calidad y responsabilidad ambiental.
- La inclusión de bonos de carbono en el proceso comercial no solo contribuye a la mitigación del impacto ambiental, sino que también promueve una cultura de sostenibilidad entre los clientes. Al brindar información clara sobre sus emisiones y ofrecer soluciones concretas para compensarlas, TIBA educa y sensibiliza al cliente, fortaleciendo la relación comercial y generando lealtad a largo plazo con una base de consumidores más consciente y comprometida.

- Esta experiencia significó un punto clave en mi proceso de formación, ya que me permitió aplicar en un entorno real los conocimientos adquiridos durante mi carrera, al tiempo que desarrollaba competencias fundamentales como la comunicación efectiva, la toma de decisiones, la responsabilidad y la autonomía. Participar activamente en una propuesta innovadora como la implementación de bonos de carbono no solo fortaleció mi perfil profesional, sino que también reafirmó mi compromiso con generar un impacto positivo desde mi rol., adquiriendo habilidades que resultaron muy útiles en las prácticas empresariales.
- El docente Camilo Higueta se convirtió en un gran apoyo para resolver el informe de prácticas empresariales. A lo largo de las semanas, estuvo siempre muy pendiente del proceso del estudiante. Fue un gran apoyo y gracias a su ayuda, el estudiante pudo cumplir el trabajo con todos los parámetros exigidos por la universidad.

9. Recomendaciones

- Fortalecer la formación ambiental del equipo comercial: Invertir en capacitaciones sobre sostenibilidad y cambio climático puede potenciar el conocimiento del personal sobre bonos de carbono, mejorando así la manera en que se comunica esta propuesta a los clientes.
- Automatizar el cálculo de huella de carbono en las cotizaciones: Desarrollar o integrar herramientas digitales que permitan calcular automáticamente las emisiones generadas por cada operación facilitaría la implementación de los bonos de carbono y aumentaría la eficiencia del proceso comercial.
- Fomentar la cultura de innovación interna: Abrir espacios para que los colaboradores presenten propuestas sostenibles e innovadoras, como la de bonos de carbono, puede generar un mayor sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos estratégicos de la empresa.
- **Fortalecer los vínculos con empresas del sector logístico:** Generar convenios estratégicos con compañías como TIBA permitiría a los estudiantes tener experiencias de práctica más alineadas con las demandas del mercado global, especialmente en áreas de innovación y comercio exterior.
- **Acompañamiento más personalizado durante la práctica:** Promover tutorías más frecuentes entre estudiantes y docentes asesores puede ayudar a orientar de mejor forma el desarrollo de proyectos dentro de la empresa, maximizando los resultados tanto académicos como profesionales.

10 Bibliografía

Bravo Villar, A. (2022). *Análisis comparativo de modelos de reducción de CO₂ en navieras*. Universidad Politécnica de Valencia.

Organización Marítima Internacional (OMI). (2018). *Estrategia inicial de reducción de GEI del transporte marítimo*.

Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.^a ed.). Pearson Educación.

11. Webgrafia

Cero CO₂. (s. f.). *Calculadora de huella de carbono*. Recuperado de <https://ceroco2.org/>

Mundo Marítimo. (s. f.). *Opciones de descarbonización en el transporte marítimo*.

Recuperado de <https://mundomaritimo.cl/>

xChange. (2023). *Tendencias verdes en transporte marítimo*. Recuperado de

<https://container-xchange.com/>

Naciones Unidas. (2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2017). *Decreto 926 de 2017*. Reglamenta la participación en mecanismos de mitigación. <https://www.minambiente.gov.co>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2023). *Huella de carbono de las exportaciones de América Latina*. <https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/cual-es-la-huella-de-carbono-de-las-exportaciones-de-america-latina-y-el-caribe/>

TIBA Group. (2024). *Sobre nosotros*. <https://www.tibagroup.com>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2023). *Expertos analizarán impacto de la huella de carbono en el comercio internacional*.

<https://www.cepal.org/es/comunicados/expertos-analizaran-impacto-la-huella-carbono-comercio-internacional>