

Práctica empresarial en la compañía TIBA COLOMBIA SAS

Por:

ISABELA GARCÉS DELGADO

Asesora:

YASMIN ALEXANDRA VASQUEZ SUAREZ

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y

Contables Negocios Internacionales

Medellín, 16 de abril del 2024

Tabla de Contenido

Contenido

Glosario	4
Resumen Ejecutivo	8
Introducción.....	9
1. Antecedentes	11
2. Empresa Objeto de la Práctica	13
2.1 Objeto Social.....	14
2.2 Misión	14
2.3 Visión.....	15
2.4 Valores Corporativos.....	15
2.5 Objetivos Estratégicos.....	16
2.6 Rol Comercial	17
3. Agencia Objeto de la Práctica	18
3.1 Cargo Desempeñado.....	18
3.2 Perfil del Cargo	19
3.3 Objetivo del Cargo.....	19
3.4 Funciones Para Realizar	20
3.5 Relación con otros Cargos	21
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo.....	22

3.7 Condiciones de Trabajo.....	23
3.8 Entrenamiento	23
3.9 Competencias	24
3.10 Responsabilidades	25
3.11 Deberes.....	26
3.12 Riesgos del Cargo	26
4. Características de la Práctica.....	27
4.1 Justificación.....	27
4.2 Objetivo General	30
4.3 Objetivos Específicos.....	30
5. Informe Ejecutivo.....	32
5.1 Realizar una revisión detallada de las órdenes de venta, validando s concordancia con la operación a realizar y enviar dicha información al agente asignado para coordinar la carga en origen.....	32
5.2 Notificar y enviar oportunamente las reservas de la carga a cada cliente al igual que los documentos de transporte para su revisión y aprobación.	33
5.3 Radicar oportunamente las salidas de la carga para notificar al cliente el zarpe de la carga y mantenerlo al tanto del avance de la operación internacional.	34
5.4 Propuesta de Valor	34
6. Aportes a Mí Formación Personal.....	36
7. Aportes a Mí Formación Profesional	37
8. Conclusiones	38

9. Recomendaciones	40
10. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	41
11. Bibliografía y Webgrafía.....	48
Bibliografía.....	48

Tabla de Ilustraciones

<i>Ilustración 1 TIBA adquiere oficialmente Bemel</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 2 Logística especializada para cada sector industrial</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 3 Logo TIBA</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 4 Organigrama TIBA área de servicio al cliente.....</i>	<i>21</i>

Glosario

Agente: compañía encargada de coordinar la carga en origen.

Arribo: Llegada del buque al puerto de destino.

Booking: Reserva del cargue de la mercancía por parte del agente y la naviera.

CBM: Es el volumen que cubica la mercancía, y se expresa en metros cúbicos.

Consignee: Comprador de la mercancía a importar.

Consolidado: Mercancías de varios consignee que se agrupan en un solo contenedor.

Disposición de las cargas: Se refiere a la manera en cómo se va a manejar, si son anticipadas, textiles, varios, entre otros.

Documentos de transporte: HAWB, MAWB, HBL, MBL.

Drop off: Costo que cobran las navieras para recibir un contenedor vacío al interior de la ciudad.

DTA: Carga en tránsito Nacional

Emisión de documentos: la autorización que da el shipper y la naviera para liberar los documentos, puede ser en origen o en destino.

EIR (Equipment Interchange Receipt): es el comprobante del corte de demoras.

ETA (Estimate Time of Arrival): Fecha estimada de arribo del contenedor al puerto de destino.

ETD (Estimate Time of Departure): Fecha estimado en el que el contenedor sale del puerto de origen y comienza su tránsito.

FAK: tarifa de flete unificada para varios tipos de mercancías.

Factura proforma: es un documento en el cual se soporta una operación de compra y venta de mercancías.

Kilogramos Aforados: medida de peso para las cargas aéreas.

Llenado: cargue del contenedor.

Lista de Empaque: Documento en el cual se relacionan las características del pedido a importar, como: cantidades, peso, volumen.

Naviera: empresa que cuenta con la infraestructura y la persona para trasladar mercancías por vía marítima en contenedores de carga.

OTM: Operación de transporte multimodal.

Profit: Ganancia del agente por la coordinación de la carga.

Roleo: Cuando un contenedor no fue ubicado en el buque indicado por motivos operacionales.

Shipping Instrucción: Documento que contiene la información detallada acerca de la carga a coordinar para el envío al agente internacional.

Shipper: conocido también como proveedor en el país de origen. Es el responsable de despachar los pedidos solicitados por el cliente y coordinar con el agente en origen para el envío de la mercancía.

Tracking: Seguimiento del buque desde POL al POD.

Vaciado: descargue del contenedor.

Vessel: Buque.

VGM: peso total de un contenedor de carga, incluyendo la mercancía, su embalaje y el propio contenedor.

Zarpe: salida del buque del puerto de origen.

Resumen Ejecutivo

Este informe permite conocer las experiencias adquiridas en el transcurso del desarrollo de la práctica empresarial en TIBA COLOMBIA, en la cual se utilizaron herramientas muy importantes brindadas por la compañía para el desarrollo de las funciones asignadas.

Al realizar la práctica empresarial en dicha compañía, se logra plasmar el conocimiento previo, adquirido en la academia y se potencializa en el relacionamiento constante con procesos en el ámbito logístico, por lo que permite, identificar documentos de transporte, reforzar términos de negociación, conocer el proceso de contacto con agentes internacionales, entre otros. Y así mismo deja conocer el dinamismo y la importancia de la rama de la logística en el comercio exterior.

Cada uno de los procesos realizados en la práctica empresarial fue enriquecedor y propio de la carrera profesional, aspecto de suma importancia para el crecimiento personal y profesional, tanto por la aplicación y ampliación del conocimiento como el desarrollo de habilidades blandas como lo son la atención al detalle y la proactividad.

Introducción

El presente informe surge de la realización de práctica empresarial en la compañía TIBA COLOMBIA SAS, agente de carga internacional de alto reconocimiento, encargado de la coordinación de cargas de importación y exportación a nivel Colombia y a nivel internacional gracias a sus múltiples sedes en todo el mundo y con todas sus líneas de negocio.

El área de trabajo en la cual se realizaron las funciones requeridas se dio en el área operativa, específicamente en el área de servicio al cliente en la sede de Medellín. Esta área es la encargada de recibir las órdenes de venta y procesar toda la coordinación de las cargas asignadas por los clientes.

Por lo tanto, se le brindó apoyo como scholarship holder en la elaboración de procesos operativos en el sistema de la compañía a los asesores de servicio al cliente, contribuyendo a la coordinación de dichas cargas y a la eficiencia en los procesos operativos.

Lo que se busca con este trabajo es potencializar el conocimiento del estudiante al enfrentarse a los retos del comercio exterior, teniendo un buen desempeño en la realización de las funciones asignadas y destacar la proactividad y la buena adaptación al ambiente laboral, al igual que describir las actividades realizadas en este proceso y brindar información general sobre la compañía TIBA.

También se busca analizar aquellos factores que presenten oportunidad de mejora para contribuir aún más con la buena realización de los procesos operativos desarrollados en la práctica empresarial.

1. Antecedentes

Inicialmente la empresa líder del transporte logístico era BEMEL SAS, una empresa familiar que impulso el transporte y la logística internacional en Colombia fue fundada en 1974, sin embargo, en noviembre del año 2020, la compañía BEMEL inicio una integración en la red de TIBA.

La empresa española de logística especializada en transporte marítimo, aéreo y terrestre, con presencia en más de 12 países en Latinoamérica, cerró negocios en Colombia con la compra de Bemel (PORTAFOLIO, 2022) “Para ello tomó el control del grupo Bemel, el tercer agente con mayor movimiento de carta de importación en Colombia” (EL CANAL MARITIMO Y LOGISTICO, 2023)

Por lo tanto, el jueves 28 de abril de 2020, se consolidó la marca TIBA en Colombia, dándole continuidad al plan de desarrollo internacional y fuerte apuesta por Latinoamérica que ha tenido TIBA. La oficialización se realizó en una celebración que tuvo lugar en Corferias en la ciudad de Bogotá, donde se reunieron clientes, navieras, proveedores, asesores, y demás personalidades que han hecho parte de esta trayectoria de Bemel.

En el evento se quiso hacer un guiño a la cultura española y a la colombiana con diferentes espectáculos que alegraron la noche, aludiendo tanto a las tradiciones de ambos países como a su gastronomía reflejando los conceptos de tierra, mar y

aire. (EL CANAL MARITIMO Y LOGISTICO, 2023)



Ahora es



TIBA adquiere oficialmente Bemel

0 Comments / 27 June, 2022

Ilustración ITIBA adquiere oficialmente Bemel

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

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)

2.1 Objeto Social

OPERADOR LOGISTICO, 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.

LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA CADA SECTOR INDUSTRIAL



Ilustración 2 Logística especializada para cada sector industrial

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

2.6 Rol Comercial

En la actualidad, como es un operador logístico que cuenta con disposición de más de 50 oficinas en 4 continentes y cerca de 1.500 profesionales dando soluciones especializadas y adaptadas a las necesidades de los clientes de cada sector industrial.

Atiende y participa en las distintas fases y elementos de la cadena de suministro. Desde la recogida en origen hasta la recepción en destino, pasando por los trámites aduaneros, el envío mediante transporte marítimo, aéreo y terrestre, el almacenaje y la distribución.

Como expertos en comercio internacional, cada de las empresas se podrá centrar en aquello que supone su verdadero negocio, dejando las complejidades de la logística y el transporte internacional para sus importaciones y exportaciones en manos de expertos. (TIBA GROUP, 2024)

3. Agencia Objeto de la Práctica

TIBA COLOMBIA SAS

NIT 800.248.701



Ilustración 3 Logo TIBA

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

3.1 Cargo Desempeñado

SCHOLARSHIP HOLDER en el área de servicio al cliente de importaciones marítimas y aéreas.

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.

Elaboración de estatus de la carga y la elaboración de zarpe o salida de las cargas, de igual manera se realiza radicación de documentos para OTM.

3.3 Objetivo del Cargo

Potencializar en el aprendiz las habilidades adquiridas en la academia y lograr que este apoye a las áreas competentes para el desarrollo eficiente de los procesos operativos, como en este caso apoyar la parte operativa para la correcta coordinación de la carga internacional.

3.4 Funciones Para Realizar

-Revisión de órdenes de venta y documentos de transporte: Recibir las órdenes de venta de las cargas asignadas, enviadas por el equipo de asesores de servicio al cliente, verificar que la información básica del shipper y el consignee estén completas, verificar el origen y destino de la carga, validar el termino incoterm de la negociación, el agente, el transportador de la carga y las notas del agente en la cual se relacionan los profit e información general para generación de BLS.

-Creación y envío de Shipping Instruction: En este proceso se ingresa la información de la carga, cómo lo es: la disposición de la carga, clase de mercancía y descripción de la mercancía. De igual manera, se realiza el corte y posteriormente se envía la instrucción al email del agente asignado para la carga.

-Notificaciones de reservas o booking: Después de que el agente reciba la instrucción, le notifica al asesor de servicio al cliente el booking, en el cual indica las fechas de ETD y ETA de la carga, al igual que el nombre del buque; Por lo tanto, esta información se ingresa en el sistema para enviarle dicha información al cliente.

-Envíos de documentos de transporte para aprobación: Luego de que el agente envíe los documentos DRAFT, se le envía por medio del sistema, el HBL DRAFT al cliente para su revisión y aprobación.

-Realización de OP/PO: este es un proceso interno en el cual se relaciona información de la mercancía y el sistema arroja un numero de operación para que el agente lo relacione en la factura por sus servicios e identificar a que carga pertenece.

-Radicación de zarpe o salida de la carga: Al estar aprobado el documento por el cliente, se procede a ingresar los datos de la salida y llegada de la carga, y se ingresa la información final indicada en los documentos de transporte y teniendo en cuenta el tracking de la mercancía.

-Radicación de documentos en OTM: Para este proceso el asesor de servicio al cliente, envía una seria de documentos, como lo son la lista de empaque, factura comercial, seguro de la mercancía y BLS, para radicar en el sistema y dar información al equipo nacional.

3.5 Relación con otros Cargos

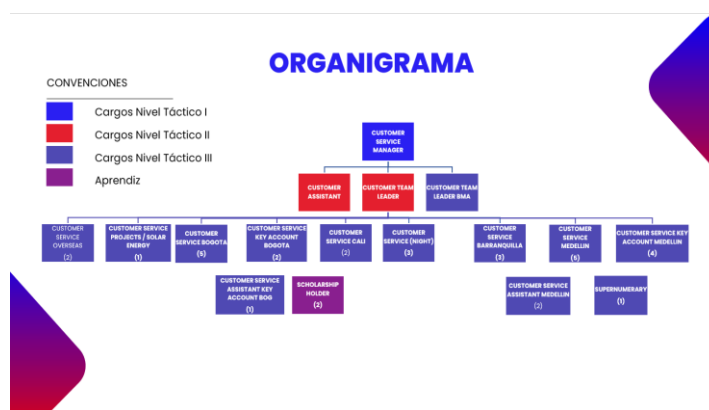


Ilustración 4 Organigrama TIBA área de servicio al cliente

Fuente: Área de servicio al cliente 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

-Track trace

-Forward

-Páginas web de navieras

-CMR

-SharePoint

3.7 Condiciones de Trabajo

Trabajo 100% presencial, 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
DANIELA CORENA	48 HORAS	Capacitación en manejo del sistema TRACE (Shipping instruction, booking, zarpe) tracking de cargas, comprensión de BLS y guías. Manejo de forward para realizar OP/PO.
DANIELA MONTOYA	1 HORA	Radicación de OTM
MARCELA MOLINA	1 HORA	SST
ALEX RENGIFO	30MINUTOS	PUERTO
PAULA MARQUEZ	1 HORA	SERVICIO AL CLIENTE
NADYA	1HORA	EXPORTACION
ALEJANDRA LOPEZ	1 HORA	AEREO
DANIELA CARMONA	5 HORAS	CUSTOMER SERVICE

3.9 Competencias

- Proactividad: ser ágil en la realización de los procesos, anticiparse a las situaciones que se puedan presentar que tiendan a entorpecer el proceso y generar una solución oportuna o comunicarlo a tiempo, para disminuir los errores.
- Atención al detalle: tener la capacidad de observar detenidamente cada proceso operativo que se realice, y analizar la información para evitar incoherencias en la información suministrada y por ende evitar fallas o reprocesos.
- Trabajo bajo presión: tener la capacidad de manejar las emociones y de reaccionar adecuadamente en momentos de estrés cuando se presentan inconvenientes, como retrasos documentales, cambios de itinerarios, situaciones mundiales como congestiones portuarias, entre otros.
- Trabajo en equipo: tener la capacidad de trabajar en conjunto para llevar a cabo los objetivos del área de servicio al cliente.
- Actitud de servicio: tener siempre disposición para ayudar y satisfacer las necesidades del cliente, viendo a este como prioridad.
- Responsabilidad: cumplir a cabalidad con las funciones asignadas y realizarlas a conciencia siempre pensando en el bienestar de la compañía.
- Incoterms: tener conocimiento en los términos de negociación internacional para tener más claridad al validar la información.
- Manejo de herramientas ofimáticas: tener conocimiento principalmente en manejo de Excel para relacionar y analizar datos, y las demás herramientas que sirven como apoyo fundamental en los procesos internos.

- Inglés intermedio: tener un nivel de inglés que permita interactuar con los agentes de carga internacional y así tener una comunicación fluida con los mismos.
- Conceptos básicos de logística y comercio exterior: tener una base de conocimiento sólida que permita comprender los procesos a realizar y también reforzar los conocimientos que sean necesarios.

3.10 Responsabilidades

Todas las actividades que se realizan en el cargo son fundamentales para el desempeño, ya que cada una de ellas afecta directamente la operación, debido a que, al ser un cargo operativo, todo lo que se realice va directamente relacionado, las cuales son:

- Revisión de órdenes de venta y documentos de transporte.
- Creación y envío de Shipping instruction
- Notificaciones de reservas o booking.
- Envíos de documentos de transporte para aprobación
- Radicación de zarpe o salida de la carga
- Radicación de documentos en OTM

Nota: En el envío de las S.I es fundamental dar prioridad en la mañana a cargas áreas y cargas marítimas con origen en América y Europa.

3.11 Deberes

- Estar muy pendiente al detalle en cada revisión.
- Validar la trazabilidad de los correos para confirmación de información.
- Llegar puntual al lugar de trabajo y respetar los horarios de descanso.

3.12 Riesgos del Cargo

Todo proceso que no se realice afecta directamente en las cargas, sea en sobre costos, en bodegajes, documentos, entre otros.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

El presente informe de prácticas, nace con el fin de describir uno de los procesos finales que debe cumplir el estudiante de negocios internacionales como requisito de grado, el cual es, la práctica empresarial.

Inicialmente el estudiante lo puede ver como un requisito más, pero realmente es uno de los puntos más cruciales de la carrera universitaria porque en esta parte de su proceso, se enfrentará a la realidad de mundo laboral, que en ocasiones se ve muy lejano de las aulas de clase en la parte académica.

Por lo tanto, es necesario que el estudiante adquiera esa experiencia al cumplir el requisito de práctica empresarial, que además es súper importante para su hoja de vida y al mismo tiempo cumple con lo requerido por la universidad para graduarse de su carrera profesional.

Adicional la empresa en la cual se realiza la práctica empresarial, que en este caso es TIBA COLOMBIA, le brinda la oportunidad de tener una experiencia rodeada de las realidades empresariales del país, en específico de las empresas de carga internacional, y desde su modelo de negocio contribuir a la potencialización del conocimiento del estudiante, debido a que, es fundamental para el crecimiento

profesional y personal del futuro graduado de negocios internacionales, para que sus conocimientos adquiridos en la etapa académica sean reforzados y mejorados desde la práctica y ser un colaborador que genere valor para la compañía a la que le preste sus servicios.

Como se mencionó anteriormente, cuando se inicia a la etapa de la práctica empresarial, se perfeccionan esos conocimientos y el estudiante conoce realmente el día a día empresarial; se enfrenta a retos laborales, que permiten no solo aumentar sus capacidades intelectuales, sino que también se fortalecen sus habilidades blandas, por temas de trabajo bajo presión, resolución de problemas, disminución de errores, relaciones interpersonales, comunicación asertiva, entre otros; El estudiante se enfrenta a una cantidad de experiencias nuevas que van formando aún más su carácter y sus conocimientos.

Entonces, en esta etapa el estudiante se da cuenta realmente que los conocimientos que adquirió en la universidad si son muy importantes, pero encuentra la gran diferencia entre la parte teórica y la parte práctica, es ahí donde realmente se refuerzan enormemente los conocimientos adquiridos, y se encuentra la verdadera razón de ser de la práctica empresarial, debido a que, el estudiante está en contacto con todos los procesos que realiza la empresa, para su óptimo funcionamiento.

Adicionalmente, la combinación de la academia y la parte empresarial, es primordial, porque va a permitir también, el crecimiento a nivel social y personal del

estudiante que potencializa su formación en una compañía, se convierte en un estudiante que generará valor no solo en la compañía sino en la sociedad, es un estudiante que desde su labor aportará significativamente al desarrollo de la sociedad y al crecimiento económico del sector en el que esté trabajando; La sociedad contará cada vez más con personas preparadas para cumplir con funciones específicas, que en este caso, son funciones que hacen que se dinamice la economía mundial.

Por otra parte, para la empresa también es muy importante adquirir practicantes, no solo por la cuota que deben cumplir de practicantes en sus compañías, si no por el hecho de tener personal que tiene conocimientos frescos como lo es un estudiante que está culminando su proceso académico, es un estudiante que llega con conocimientos actualizados, con buena actitud, por su emoción de aprender aún más y su entusiasmo de conocer realmente como funciona todo lo que ha estudiado por años, la oportunidad de contar con un estudiante que pueden moldear a las necesidades de la compañía y que estas mismas pueden hacer que el estudiante genere ese valor que necesitan o que realice una intervención en un área, todo en pro de aportar valor, y es algo beneficioso para ambas partes.

Se debería considerar en el marco académico de la universidad, que el contacto con la vida empresarial y los estudiantes este más presente en todo su proceso formativo, no solo en su última etapa, pues se considera que mientras más contacto pueda tener el estudiante con las realidades empresariales, serán profesionales más destacados y aterrizados al momento de poner en práctica sus conocimientos.

Este informe le permitirá a la universidad y a los estudiantes próximos a iniciar su proceso de práctica empresarial, a reafirmar la importancia de realizarla y a identificar que la academia y la práctica son experiencias muy diferentes, pero ambas muy enriquecedoras para cada proceso.

En conclusión, la práctica empresarial es un gana-gana para todas las partes vinculadas, es una oportunidad para todos, tanto para el empresario, la sociedad y el practicante, en cuanto a la adquisición de experiencia, conocimientos, retos y contribuir al desarrollo personal y laboral de una persona que apenas está iniciando en el mundo laboral y que puede aportar fresca y muy buena actitud a una compañía que le dé la oportunidad de potencializar sus conocimientos.

4.2 Objetivo General

Realizar de manera eficiente y eficaz los procesos operativos para la coordinación exitosa de las cargas internacionales.

4.3 Objetivos Específicos

-Realizar una revisión detallada de las órdenes de venta, validando su concordancia con la operación a realizar y enviar dicha información al agente asignado para cada carga.

-Notificar y enviar oportunamente las reservas de la carga a cada cliente al igual que los documentos de transporte para su revisión y aprobación.

-Radicar oportunamente las salidas de la carga para notificar al cliente el zarpe de la carga y mantener al tanto al mismo de cada avance con la operación internacional.

5. Informe Ejecutivo

El comercio exterior sin duda es un mundo lleno de retos, en gran medida la logística es la parte más fundamental de todo el comercio mundial, pues de allí se deriva el éxito de toda la cadena de suministro, por lo tanto, es una labor de sumo detalle y cuidado en temas operativos, a continuación, se describirá el proceso general que se debe realizar para la coordinación exitosa de las cargas internacionales.

5.1 Realizar una revisión detallada de las órdenes de venta, validando s concordancia con la operación a realizar y enviar dicha información al agente asignado para coordinar la carga en origen.

Se recibe la orden de venta por parte del asesor de servicio al cliente, la cual es generada por el equipo comercial, y se ingresa al sistema suministrado por la compañía en el cual se ingresa con el usuario asignado a cada asesor de servicio al cliente, posteriormente, se selecciona el tipo de operación a realizar, sea importación marítima, aérea, OTM, entre otros. Luego, se ingresa el número de la orden de venta en el sistema, y se revisa validando que la información sea la misma que arroja el sistema, validar aspectos como: datos completos del cliente y del proveedor, termino de negociación, tipo de carga si es FCL o LCL, cantidad y tipo de contenedor para las FCL, verificar que en las notas del agente coincida la información y sea coherente. Posteriormente, cuando la validación de la información es

exitosa, se procede a ingresar la información de disposición de la carga, clase de mercancía y descripción (información suministrada por el asesor de servicio al cliente), y se realiza la aprobación de la orden de venta en el sistema y se procede a generar la shipping instruction, y se busca por nombre de agente y origen en la mayoría de los casos para seleccionar los correos electrónicos correctos del agente asignado en origen y enviar la instrucción por medio del sistema.

5.2 Notificar y enviar oportunamente las reservas de la carga a cada cliente al igual que los documentos de transporte para su revisión y aprobación.

Cuando el asesor de servicio al cliente recibe respuesta del agente, este le indica la reserva otorgada por la naviera para el cargue y la salida de la mercancía asignada, en dicha información indican la ETD, ETA y nombre de la motonave en la que zarpará la carga; Esta información se ingresa en el sistema y es enviada al cliente para notificar las fechas estimadas de zarpe y de arribo de la carga asignada.

Posteriormente, días antes del zarpe estimado indicado por el agente, se solicitan los documentos de transporte borrador, como lo son el HBL, MBL, EUR1 (cuando aplique); Cuando el asesor de servicio al cliente los recibe, verifica que la información general este correcta en ambos documentos y se suben estos documentos al sistema y se le envían al cliente para su revisión y aprobación.

5.3 Radicar oportunamente las salidas de la carga para notificar al cliente el zarpe de la carga y mantenerlo al tanto del avance de la operación internacional.

Luego de la aprobación de los documentos por parte del cliente y cuando la carga zarpa, el asesor de servicio al cliente, debe tener todos los documentos finales y la información clara del zarpe de la carga por parte del agente, en este momento se sube el zarpe o salida de la carga; Se valida que en el paso de solicitud de aprobación esté chuleado el paso; Posteriormente, se realiza la solicitud de modificación de la orden de venta en donde se le brinda la información final de la coordinación al área comercial para que realice la orden de venta definitiva, y luego, se ingresa por el paso del zarpe y se diligencia toda la información de los BLS finales, se adjuntan los documentos, se selecciona al equipo nacional y de facturación y se envía al cliente informando los documentos finales y la salida confirmada de la carga asignada.

5.4 Propuesta de Valor

Para que los procesos operativos de la compañía funcionen con total fluidez y eficiencia, se necesita de una excelente actitud y mucha proactividad en el proceso de aprendizaje, por lo que considero que es un factor diferenciador importante y siempre se pretendió reflejar estas cualidades en el desarrollo de la práctica profesional.

Adicionalmente se pretende al finalizar el periodo de práctica, realizar un

manual del practicante en el área de servicio al cliente, en el que se detalla la realización de cada paso en el sistema suministrado por la compañía, esto en búsqueda de disminuir los errores que se pueden presentar mientras la persona adquiere la experiencia necesaria y se adapte más rápido al ritmo de trabajo.

Se ve la necesidad de tener este instructivo, debido a que actualmente no está elaborado y se identifica que sería de mucha ayuda para respaldar el aprendizaje del practicante en los procesos y facilitar y agilizar la curva de aprendizaje en cuanto al manejo del sistema.

6. Aportes a Mí Formación Personal

Por medio de la experiencia de práctica empresarial, se fortalecen habilidades personales que son fundamentales para afrontar retos y situaciones a nivel de relaciones interpersonales, y contribuir al desarrollo personal.

Esta experiencia me ha permitido, fortalecerme a nivel personal, lograr una comunicación asertiva que permita tener claridad en temas específicos y con los compañeros, he logrado desarrollar mi capacidad de empatía con los demás y sin duda la calidad humana y el compañerismo que se vive en la compañía permiten que se desarrolle aún más el trabajo en equipo.

Por otra parte, he sentido mucha más confianza en mis capacidades gracias a los aprendizajes adquiridos.

7. Aportes a Mí Formación Profesional

El aporte a mi formación profesional ha sido muy importante, pues en esta experiencia he logrado desarrollar mucho más mis conocimientos adquiridos en la academia, y de igual manera, he podido aprender muchas cosas más; Si bien sabemos que son dos mundos diferentes, gracias a la compañía he aprendido muchísimo sobre el manejo real del mundo de los negocios internacionales en el área logística.

También, me ha permitido conocer diferentes procesos que me convierten cada vez más en un profesional preparado para asumir retos laborales importantes y con ello, fortaleciendo mis habilidades blandas que también se han potencializado mucho más en esta experiencia.

De igual manera, me ha motivado a seguir preparándome para llegar al nivel profesional que anhelo.

8. Conclusiones

- La logística internacional en la coordinación de las cargas internacionales, es una rama de los negocios internacionales fundamental para el desarrollo de la economía mundial, de allí la importancia de tener habilidades de atención al detalle al momento de la revisión y la ejecución de todo el proceso operativo de coordinación de las cargas.
- Es fundamental estar informado sobre los acontecimientos en todo el mundo, en este ámbito podemos dar fe, que cualquier situación puede afectar la logística y los itinerarios en la coordinación de las cargas.
- La experiencia vivida en la empresa TIBA COLOMBIA, fue muy enriquecedora, pues realmente puse en práctica muchos conocimientos y adquirí otros muy valiosos, pienso que realmente es necesario que todos los estudiantes vivan este tipo de experiencia y se enfrenten a la realidad empresarial de sus carreras.
- La universidad fue sin duda la parte más importante de mi proceso profesional, allí me reté aprendiendo de una profesión solo por seguir mi instinto, y gracias a los docentes que me compartieron sus valiosos conocimientos, he podido desenvolverme fácilmente en el mundo laboral, formando mi carácter, mis habilidades y mi humanidad.
- La Docente asesora que me asignaron ha sido fundamental para llevar a cabo y con éxito este informe, aparte de ser mi maestra ha sido mi compañía en mi proceso formativo.

- La docente asesora, cuenta con conocimientos necesarios que permiten generar críticas constructivas en el desarrollo del informe.

9. Recomendaciones

Para la agencia de práctica, a la empresa TIBA le agradezco por la oportunidad brindada en mi proceso de práctica empresarial, recomendaría mayor acompañamiento por parte de los líderes en el proceso, y brindar más capacitaciones que permitan entender el lenguaje o conceptos utilizados en el ámbito laboral.

Para mi asesora, recomiendo que impulse en la universidad, la relación más estrecha entre la academia y las empresas.

Para el líder del proceso en la empresa, recomiendo que continúe delegando actividades entre el equipo de trabajo, para que tenga un poco más de tiempo para el enfoque de sus objetivos y los pueda ejecutar.

A la universidad recomiendo crear mayores alianzas con las compañías, debido a que el contacto con el mundo real es sumamente importante para tener mayor enfoque en la carrera profesional y no esperar hasta el último semestre para que el estudiante pueda conocer la realidad laboral, lo cual permitirá ser más competitivos en el mercado laboral debido a que se pone en práctica desde inicios de la carrera lo aprendido.

Por otra parte, a la coordinación de prácticas, recomiendo identificar

aquellos aspectos a mejorar para contribuir a la mejora constante de los estudiantes y buscar un mayor valor agregado para que las compañías se interesen en tener practicantes de la Universidad Católica Luis Amigó.

10. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

10.1 Objetivo general

Disminuir los errores en las órdenes de venta de las cargas internacionales para evitar retrasos y sobrecostos en la coordinación de las cargas.

10.2 Objetivos específicos

1. Reforzar con el área comercial y con el área de servicio al cliente la información que debe llevar la OV obligatoriamente para ser aprobada.
2. Implementar nuevamente el rechazo de las OV en el sistema por parte de SAC cuando se presenten errores.
3. Mejorar la fluidez de la coordinación de cargas, promoviendo las buenas prácticas de las áreas.

10.3 Problemática encontrada

Se presentan errores constantes en la elaboración de las órdenes de venta

por parte del área comercial, como, por ejemplo:

Errores en el término de negociación, errores en el país o ciudad de origen, error en las tarifas, información incompleta del shipper en el país de origen que no permitirá que el agente tenga contacto, también se presentan errores en las fechas de vigencia de las tarifas, incoherencia en la información de la orden de venta y las notas del agente la cual, errores en la clase de contenedores y cantidades.

Sin duda, estos errores frenan en muchas ocasiones la fluidez del proceso de coordinación de la carga por parte del área de servicio al cliente, debido a que en la mayoría de ocasiones se debe pausar el proceso para solicitar corrección por parte del área comercial en las órdenes de venta y posterior enviar la shipping correcta al agente.

Dada esta situación, se deben tomar medidas estrictas en cuanto a la revisión de las mismas e implementar nuevamente la generación del debido rechazo de la OV por medio del sistema cuando estas no cumplan con la totalidad de la información requerida. Esta situación está generando un descontento debido a que por esta mala elaboración de las OV se presentan muchos retrasos para todas las áreas, en especial para el área de servicio al cliente y en casos de la OV definitivas cuando tienen información errónea, frenan también el proceso de facturación, lo cual, se refleja en el descontento del cliente por demoras en los procesos.

10.4 MATRIZ DOFA

<p><i>DEBILIDADES</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema que se tiene es relativamente lento. • Conflictos internos por falta de cumplimiento de la instrucción. • Lentitud en el proceso de coordinación por aumento en los rechazos de las OV. 	<p><i>OPORTUNIDADES</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor competitividad en temas de tiempos de respuesta a la coordinación de las cargas. • Disminución en las quejas por parte de los agentes en origen. • Optimización del proceso de facturación de las cargas. • Mejoras en el servicio al cliente por
<p><i>FORTALEZAS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las correcciones se pueden realizar 	<p><i>AMENAZAS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos con los por el rechazo de las OVS

<p>inmediatamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tiene buena comunicación entre las áreas involucradas. • Todo el equipo siempre busca mejorar. • Se cuenta con las herramientas necesarias para tener la información completa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al principio puede verse afectada la rapidez de la coordinación frente a la competencia. • Que la competencia sea mucho más ordenada y por ende se brinde un mejor servicio.
--	---

10.5 CUADRO VENTAJAS Y DESVENTAJAS

<i>VENTAJAS</i>	<i>DESVENTAJAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Se optimiza más la coordinación de las cargas al disminuir los errores desde el inicio de la coordinación. • Se impulsa más la concentración en la 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede ser un proceso tedioso, pero necesario. • Se pueden presentar demoras en el servicio, debido a la devolución de órdenes de venta. • La adaptación que

<p>elaboración de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se evita el doble trabajo para todas las áreas involucradas.• Mejorará el área de facturación en cuanto a su tiempo debido a que no tendrán tanto desgaste por devoluciones de OVS.• Se le brindará una asistencia al cliente más rápido en cuanto a la correcta facturación y en los tiempos establecidos.• Cada área se puede dedicar netamente a lo que corresponde.• Se tendrá mayor agilidad con los agentes si se envían las	<p>puede generar el hacer las cosas mejor también toma tiempo.</p>
--	--

ordenes correctamente.	
------------------------	--

10.6 Recomendaciones

Se recomienda, generar varios espacios mensuales, tipo feedback para validar nuevamente los avances en la disminución de errores.

Se recomienda volver a ser rigurosos con el tema de los rechazos por el sistema, debido a que actualmente son muy pocos los asesores de servicio al cliente que lo hacen, esto ayudará a que el área encargada se apersona aún más de su labor y desee cometer menos errores, ya que es un reproceso para ellos.

También, es importante que la información que se brindan en las reuniones sea clara para todos, desde el equipo comercial que es del área de la cual salen las órdenes de venta iniciales, hasta todas las áreas de la compañía.

Al igual, se recomienda impulsar aún más el trabajo en equipo, y el hecho de que cada área se asegure que sus procesos están bien y no van a afectar al siguiente en la cadena.

10.7 Conclusiones

- Es importante que cada área tenga un perfeccionamiento constante

de sus procesos, debido a que el proceso logístico es una cadena, lo que se realice mal desde el inicio, indudablemente va a perjudicar al resto de áreas involucradas.

- Si se toman medidas estrictas en cuanto a la implementación nuevamente de rechazar las OV con novedad por el sistema, seguramente se contribuirá a que el área se esfuerce un poco más y mejore cada día.
- Se debe tener en cuenta que el proceso de demora toma su tiempo de adaptación, sin embargo, en un mediano plazo, se verá reflejado el cambio al proceso.

11. Bibliografía y Webgrafía

Bibliografía

EL CANAL MARITIMO Y LOGISTICO. (29 de DICIEMBRE de 2023). Obtenido de

<https://www.diarioelcanal.com/bemel-logistics/>

PORTAFOLIO. (20 de JUNIO de 2022). Obtenido de

<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/bemel-empresa-colombiana-de-logistica-ahora-es-tiba-567207>

TIBA GROUP. (2024). Obtenido de <https://www.tibagroup.com/empresa/nuestra-historia/?lang=es>