

**Informe de Práctica**

**Savino Del Bene**

**Por**

**Katherine Paola Trujillo Estrella**

**Asesor(a)**

**Yasmín Alexandra Vásquez Suarez**

**Universidad Católica Luis Amigó**

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

**Negocios Internacionales**

**Medellín**

**2023**

## Contenido

1 4

2 5

2.1 6

2.2 6

2.3 7

2.4 7

2.5 8

2.6 9

2.6.1 9

2.6.2 10

2.6.3 11

2.6.4 12

2.7 13

3 14

3.1 14

3.2 14

3.3 2

3.4 4

4 5

4.1 5

4.2 6

4.3 6

5 7

6 8

7 **¡Error! Marcador no definido.**

8 9

9 10

10 10

11 10

## 1 Introducción

La búsqueda del conocimiento y la formación académica son pilares fundamentales en la vida de cualquier estudiante universitario. En ese viaje de adquisición de sabiduría, se presentan momentos cruciales en los que los estudiantes debemos tomar decisiones importantes que moldearán nuestro futuro profesional. Uno de esos momentos cruciales es el proceso de optar por el título profesional, una etapa en la que se deben cumplir ciertos requisitos y lineamientos académicos.

Las prácticas empresariales se basan en el deseo de complementar la educación teórica con una inmersión en el ámbito laboral, donde se podrán aplicar los conocimientos en un contexto real. Las prácticas representan el puente que conecta la teoría y la práctica, permitiéndonos como estudiantes transformar la información en experiencia tangible.

La elección recae en Savino De Bene, una agencia de carga internacional de renombre que opera a gran escala, tanto a nivel nacional como internacional. La empresa se revela como la elección idónea, en perfecta sintonía con la formación recibida durante los cinco años de estudios universitarios.

Este proyecto tiene como objetivo brindar una visión detallada de la empresa en la cual se están llevando a cabo las actividades de la práctica empresarial. Está diseñado para proporcionar información relevante sobre las operaciones, las funciones y las actividades que se desarrollan en el entorno laboral.

Al hacerlo, buscamos acercarnos a la realidad empresarial, comprendiendo el funcionamiento interno de las organizaciones y su importancia en el mundo actual.

En particular, este proyecto se centra en la empresa Savino Del Bene, donde podremos aportar con la realización de un manual instructivo de inside sale. Este manual contendrá información esencial sobre la forma que una inside sale debe hacer su trabajo en conjunto con el comercial y estar al pendiente de las operaciones que la empresa lleva a cabo en su día a día.

La creación de este manual no solo cumple con el propósito de documentar las operaciones internas, sino que también se convierte en un recurso de soporte invaluable para esta área en la empresa.

A lo largo de este proyecto, explorare en detalle las actividades y procesos de Savino Del Bene, destacando el valor agregado que busco aportar durante todo el proceso. Esta iniciativa no solo es un ejercicio de aprendizaje para mi como estudiante, sino que también beneficia a la empresa al fortalecer su documentación y procesos operativos.

## **2 Antecedentes**

Savino Del Bene se fundó en 1899 en Florencia, esta empresa ha sido una parte vital de la evolución económica y empresarial de Italia. Desde sus humildes comienzos bajo la dirección de su fundador hasta su expansión internacional y su adaptación a los desafíos cambiantes del mundo empresarial, Savino Del Bene ha sido testigo de una notable transformación a lo largo de los años.

A través de este recorrido histórico, exploraremos cómo Savino Del Bene ha enfrentado los tiempos del auge económico en la década de 1950, expandiendo sus operaciones en Italia y luego internacionalmente en los Estados Unidos. Descubriremos cómo el liderazgo de Alessandro Del Bene y la visión de Paolo Nocentini contribuyeron al crecimiento constante de la empresa.

El viaje continuó hacia el desarrollo en Italia y la posterior conquista de América Latina y Asia. La empresa cotizó en bolsa y experimentó un "management buy-out" que fortaleció su estructura corporativa. La adquisición estratégica de otras empresas en América Latina consolidó a Savino Del Bene como una multinacional líder en logística y transporte.

No obstante, la historia de Savino Del Bene también está marcada por momentos de pérdida, como la partida del socio Silvano Brandani en 2014. La familia Nocentini asumió el liderazgo y continuó impulsando la empresa con una visión innovadora, centrándose en evolucionar y anticipar el futuro.

En 2019, celebraron 120 años de historia y en 2022, el Grupo enfrentó nuevos desafíos que fortalecieron su negocio y su compromiso con la excelencia y la mejora continua.

La historia de Savino Del Bene es un testimonio de resiliencia, adaptabilidad y determinación en el mundo empresarial en constante cambio.

## **2.1 Empresa Objeto de la Práctica**

Savino Del Bene, es un ambiente estimulante que fomenta el desarrollo tanto personal como profesional, creen que, con las ideas y pasión de los practicantes, estarán preparados para enfrentar incluso los desafíos más exigentes.

En el enfoque, ponen a las personas en el centro de la empresa, reconociendo y valorando las contribuciones individuales. Gracias a su presencia global, tienen la capacidad de brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a nivel internacional.

## **2.2 Objeto Social**

Proporcionar a sus clientes soluciones de transporte y servicios en todas las etapas de la cadena logística haciéndola eficientes y de alta calidad. La empresa se compromete a ofrecer a sus clientes un servicio personalizado y de excelencia.

En concreto, el objetivo social de Savino del Bene es el de:

- Ofrecer servicios de transporte marítimo, aéreo y terrestre a clientes de todo el mundo.
- Ofrecer distintos servicios que incurran la cadena de suministros
- Apoyar a las empresas en sus exportaciones e importaciones.
- Generar empleo y desarrollo económico en las comunidades en las que opera.
- Savino del Bene se compromete a ser una empresa responsable y sostenible. La empresa trabaja para reducir su impacto medioambiental y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados

### **2.3 Misión**

Somos el Agente de Carga Internacional predilecto por nuestros aliados de negocio, siendo reconocidos por nuestro servicio personalizado, confiable y seguro, gracias al compromiso y trabajo del factor más importante: ¡Nuestra Gente!

### **2.4 Valores Corporativos:**

Ha considerado oportuno y necesario adoptar un Código de Ética en el cual se establecen los valores que deben guiar la conducta de todos los que contribuyen responsablemente con su trabajo en la Compañía, incluyendo consultores y/o colaboradores externos en cualquier capacidad.

Estos valores son principalmente:

- La integridad moral, la honestidad personal y la equidad en las relaciones internas y externas
- La transparencia hacia los accionistas, los interesados y el mercado
- El respeto de los empleados y el compromiso de invertir en sus habilidades profesionales
- La responsabilidad social
- Protección de la salud, la seguridad y el medio ambiente
- Respeto de las disposiciones legales, así como normas de conducta y los procedimientos vigentes

En consecuencia, SAVINO DEL BENE se compromete a supervisar el cumplimiento del Código de Ética a través de los instrumentos previstos por el modelo, tomando las medidas correctivas cuando sea necesario.

## 2.5 Objetivos Estratégicos

**Crecimiento:** se compromete a seguir creciendo y expandiéndose. La empresa tiene como objetivo aumentar su cuota de mercado en los mercados actuales y entrar en nuevos mercados.

**Eficiencia:** trabaja para reducir sus costes y mejorar sus tiempos de entrega.

**Innovación:** La empresa trabaja para desarrollar nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades cambiantes de sus clientes.

**Sostenibilidad:** La empresa trabaja para reducir su impacto medioambiental y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados.

Estos objetivos estratégicos se basan en la misión y los valores de Savino del Bene. La empresa está comprometida con la satisfacción de las necesidades de sus clientes, la excelencia en el servicio y la responsabilidad social.

Para lograr sus objetivos estratégicos, Savino del Bene está implementando una serie de iniciativas, entre las que se incluyen:

Inversiones en infraestructura para mejorar su capacidad operativa.

Desarrollo de nuevos productos y servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes.

Programas de sostenibilidad para reducir su impacto medioambiental y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados.

Savino del Bene está comprometida con la consecución de sus objetivos estratégicos y con el objetivo de ser una empresa líder en el sector del transporte y la logística

## 2.6 Organigrama

### 2.6.1 Organigrama general

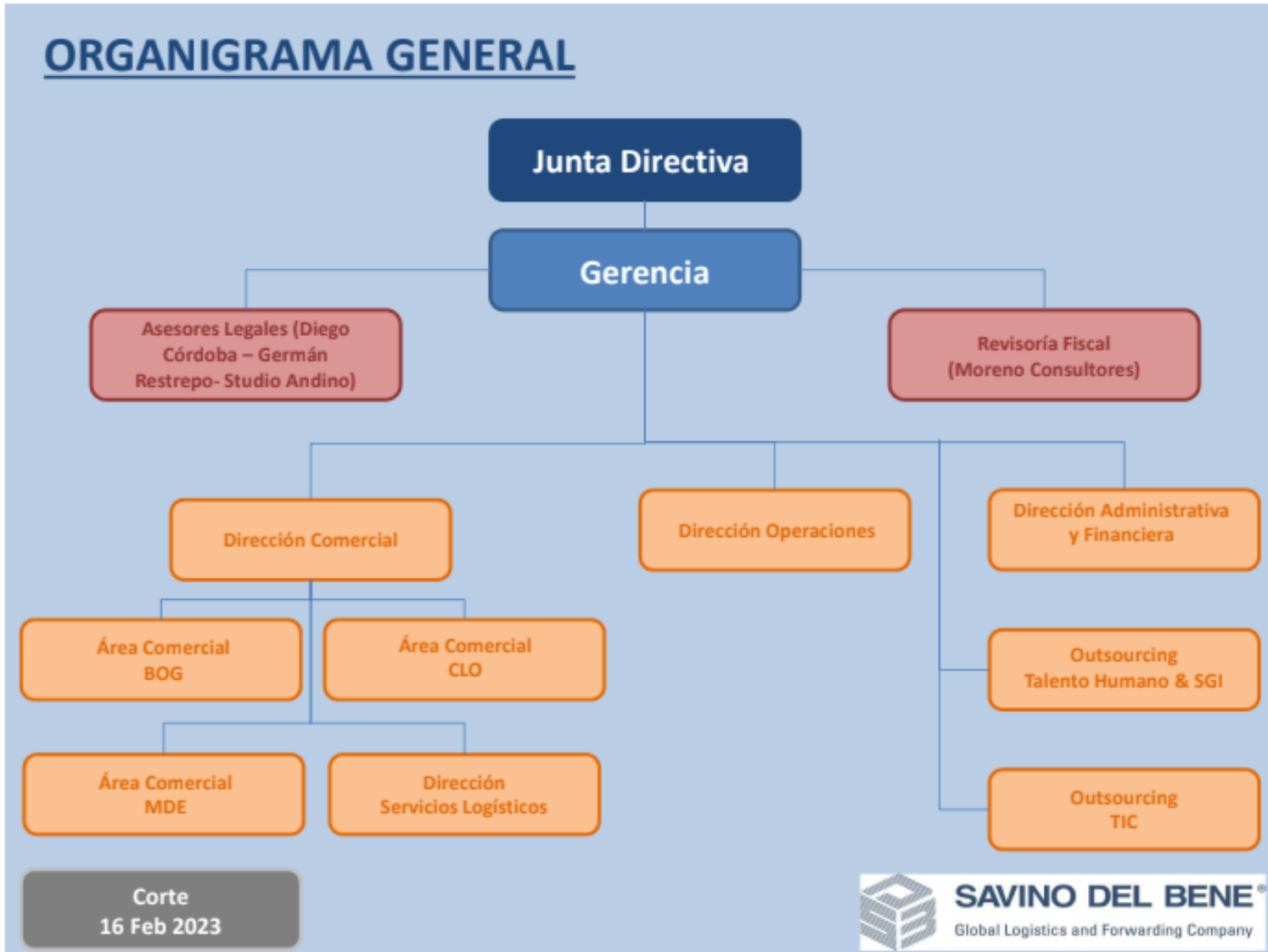


Ilustración 1organigrama general

Grafico 1

2.6.2 Organigrama comercial

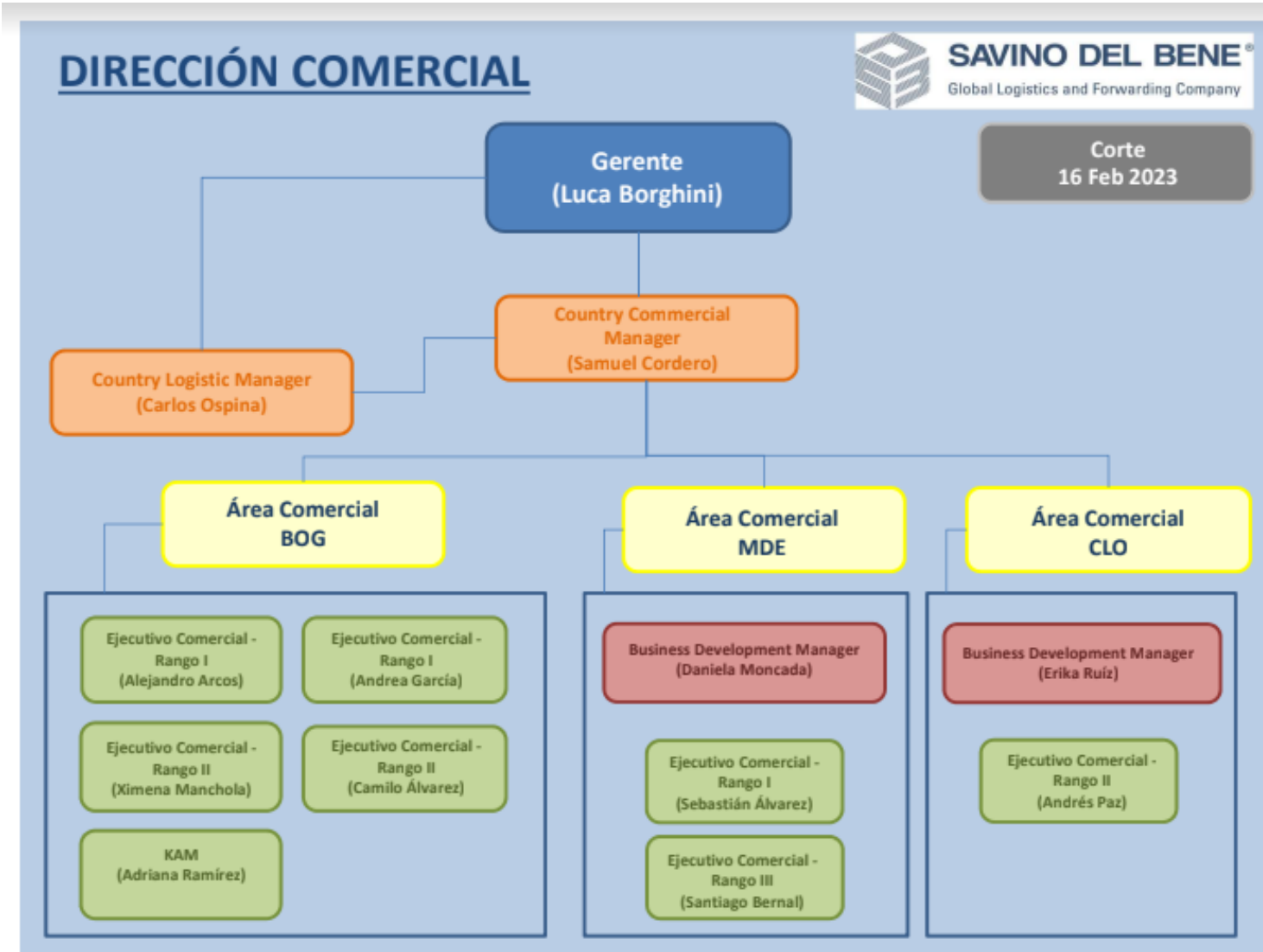


Ilustración 2 direccion general

### 2.6.3 Organigrama de operaciones



Ilustración 3 direccion de operaciones

2.6.4 Organigrama de apoyo

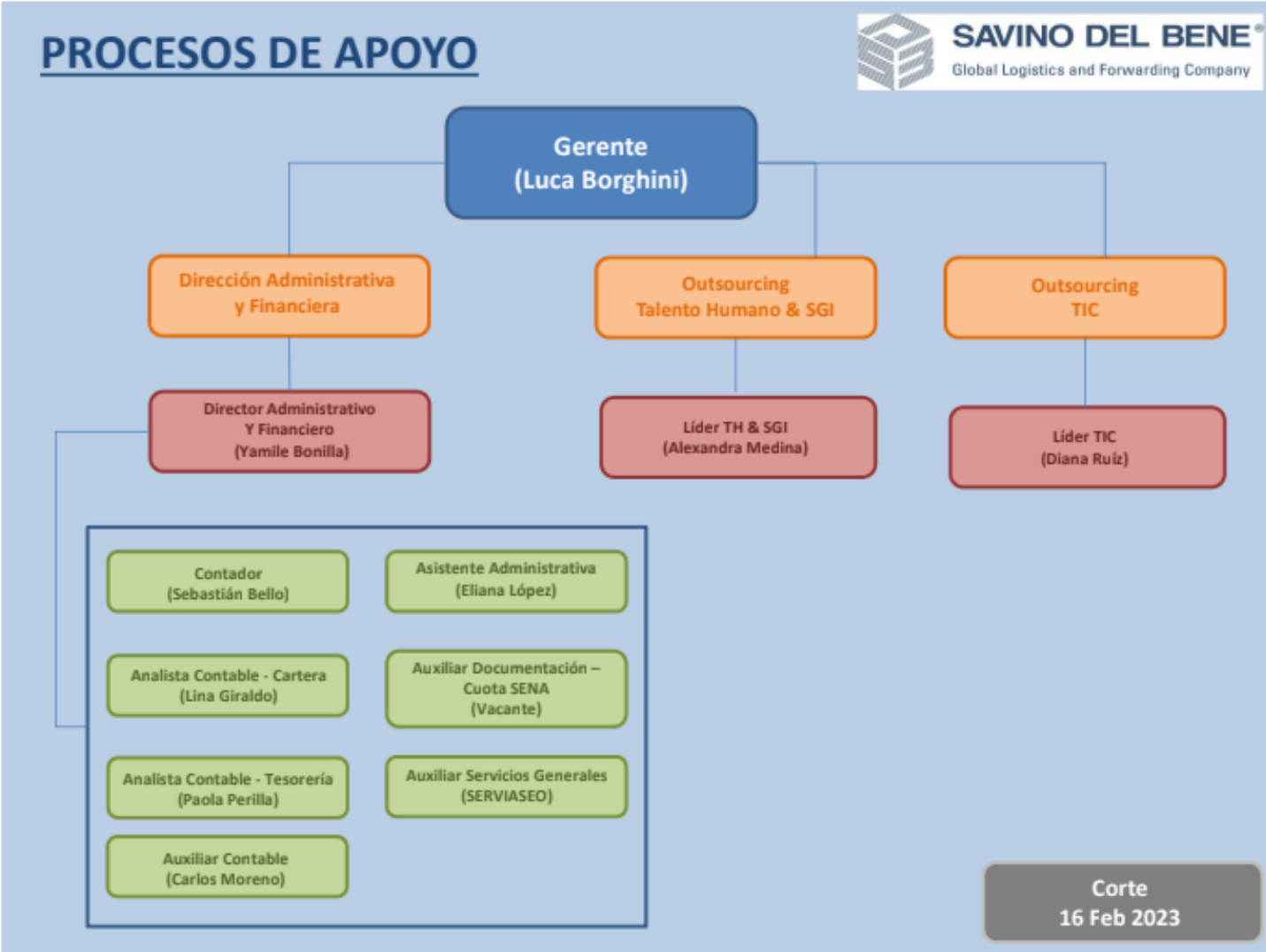


Ilustración 4 procesos de apoyo

## 2.7 Rol Comercial

El rol comercial de Savino del Bene es el de proveedor de servicios de transporte y logística internacional. La empresa ofrece una amplia gama de servicios, que incluyen:

Transporte marítimo: Savino del Bene es uno de los principales operadores de transporte marítimo de contenedores en el mundo. La empresa ofrece servicios de transporte marítimo de contenedores desde y hacia cualquier destino en el mundo.

Transporte aéreo: ofrece servicios de transporte aéreo de carga desde y hacia cualquier destino en el mundo.

Transporte terrestre: ofrece servicios de transporte terrestre de carga desde y hacia cualquier destino en el mundo.

Logística: ofrece servicios de almacenamiento, distribución y gestión de la cadena de suministro.

Savino del Bene opera una red de oficinas en todo el mundo, lo que le permite ofrecer sus servicios a clientes en todo el mundo. La empresa también cuenta con una amplia experiencia en el sector, lo que le permite ofrecer soluciones personalizadas a las necesidades de sus clientes.

En Colombia, cuenta con una oficina principal en Bogotá con sedes en Medellín, Cali, Barranquilla. Las oficinas ofrecen servicios de transporte marítimo, aéreo y terrestre, así como servicios de logística integral.

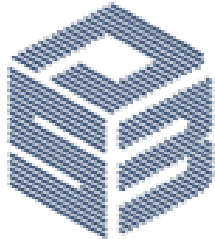
El rol comercial de Savino del Bene es el de proporcionar a sus clientes soluciones de transporte y logística eficientes y de alta calidad. La empresa se compromete a ofrecer a sus clientes un servicio personalizado y de excelencia. En concreto, el rol comercial de Savino del Bene en Colombia es el de:

- Ofrecer servicios de transporte marítimo, aéreo y terrestre a clientes colombianos.
- Apoyar a las empresas colombianas en sus exportaciones e importaciones.
- Generar empleo y desarrollo económico en Colombia.

Savino del Bene es un importante jugador en el sector del transporte y la logística en Colombia. La empresa contribuye al desarrollo económico del país al proporcionar servicios de calidad a las empresas colombianas.

**3 Agencia Objeto de la Práctica**

SAVINO DEL BENE



**SAVINO DEL BENE®**

Global Logistics and Forwarding Company

*Ilustración 5 logo Sabino Del Bene*

**3.1 Cargo Desempeñado**

LOCAL INSIDE SALES

**3.2 Perfil del Cargo**

Nombre del Cargo:					
LOCAL INSIDE SALES					
Tipo de Cargo:	Estratégico:		T a c t i v o :	Operativo:	
Tipo de Contrato:	Indefinido:	X	F i j o / O	Prestación de Servicios:	

				b r a :			
Proceso:							
PROCESO OPERATIVO							
Cargo al que reporta:				Cargos que le reportan:			
Gerente Líder Comercial				No aplica			
Cargo al que debe apoyar en caso de ausencia:				Cargo que debe apoyar sus ausencias – Línea de Sucesión:			
Pricing Executive Network Inside Sales Ejective Commercial				Pricing Network Inside Sales Ejective Commercial			
Misión del Cargo:							
<p>Como Administrativo de ventas internas y locales, desarrollará y ejecutará las estrategias de ventas con el fin de entregar propuestas de valor junto con todo el equipo comercial. Proporcionar el apoyo comercial al equipo de ventas y a la Gerencia. Coordinará la actividad de ventas conjunta entre operaciones y ejecutivos comerciales.</p>							
Características Personales	Género (Preferiblemente)	MASCULINO		FEMENINO	X	INDIFERENTE	
Educación	X	Bachiller	Académico				
		Técnico	No aplica				
	X	Tecnólogo	Gestión de procesos administrativos y/o empresariales, Gestión en Comercio exterior				
	X	Profesional	Mínimo sexto semestre de Comercio Exterior, Negocios Internacionales, Finanzas, Economía, Administración				

			de Empresas
		Especialización	No aplica
	X	Otros	Nivel de Inglés B2 – cursos de énfasis en logística
Experiencia	Para Aspirantes:		Tres (03) años en cargos similares
	Para Empleados:		Dos (02) año en línea de sucesión (comercial y/u operaciones)

*Ilustración 6 perfil del cargo*

<p>Habilidades y Competencias</p>	<p>Acción y obtención de resultados: Capacidad analítica  Búsqueda de la información  Capacidad de planificación  Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Ayuda y servicio a las personas: Orientación al cliente Negociación  Orientación comercial  Trabajo en Equipo  Conocimiento del entorno</p> <p>Impacto e influencia:  Desarrollo de relaciones Redes de contacto Espíritu de Organización</p> <p>Gestión  Iniciativa &amp; Autonomía  Recursividad  Orientación efectiva al logro Sentido de Urgencia</p> <p>Cognitivo:  Atención al detalle  Capacidad de síntesis</p> <p>Efectividad personal:  Cooperación  Tolerancia al estrés Ética profesional  Adaptación al Cambio</p>
-----------------------------------	--

Formación para el cargo (Conocimientos Específicos)	Tiempo de Inducción General al nuevo cargo/funcionario
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procesos Relacionados con los Clientes, Proveedores y Prestadores de Servicios</li> <li>● Procesos Relacionados con los Trabajadores</li> <li>● Proceso de Inducción al cargo bajo lo establecido en Plan de Capacitación al Nuevo Empleado (Obligatorios SG-SST, SARLAFT, BASC)</li> <li>● Entrega de Manuales, Políticas y/o Formatos de control interno establecidos por SDB para el ingreso del nuevo empleado</li> </ul>	15 días

Formación en Salud y Seguridad en el Trabajo
<ul style="list-style-type: none"><li>● Entrega Reglamento Interno de trabajo</li><li>● Entrega Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</li><li>● Entrega de AST (Formato de Análisis de Seguridad en el puesto de trabajo)</li><li>● Capacitación en COPASST</li><li>● Capacitación en Comité de Convivencia</li><li>● Capacitación en Brigadas</li><li>● Capacitación en Comité Ambiental</li><li>● Capacitación en Protocolo de Bioseguridad</li></ul>
Formación en Sistemas de Información.
<ul style="list-style-type: none"><li>● Office (Word, Excel, Power Point)</li><li>● CRM Comercial</li><li>● Páginas web: Bases de datos de proveedores de la cadena de suministro</li><li>● Intranet Corporativa (Web portal)</li><li>● Intranet Local</li><li>● Correo Electrónico corporativo</li></ul>
Responsabilidades y Funciones genéricas.

1. Cumplir con los reglamentos, instrucciones y lineamientos internos de SAVINO DEL BENE COLOMBIA, al igual que las demás obligaciones establecidas en: Contrato de Trabajo, Manual de cargos y funciones, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Código de Ética, Código Anti-Corrupción, Políticas internas SAVINO DEL BENE – Casa matriz y Políticas internas SAVINO DEL BENE COLOMBIA
2. Mantenerse actualizado en las normas y requisitos legales vigentes que corresponden a la actividad de SDB, y dar cumplimiento a las mismas. Para ello es su deber consultar de forma periódica la MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES de la empresa, ubicada en la intranet local.
3. Observar y cumplir con las normas y estándares requeridos por los Sistemas de Gestión bajo los cuales trabaja SDB, estos son: Sistema de Gestión en Seguridad y Control BASC, Sistema de Administración de Riesgos para la prevención de lavado de activos, financiación al terrorismo, contrabando y corrupción – SARLAFT y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo
4. Participar de forma activa en las capacitaciones, eventos y/o actividades que desarrolle la empresa o sus aliados como parte del mantenimiento de los diferentes sistemas de gestión.
5. Brindar a los asociados de negocio y visitantes de SDB un excelente servicio de atención, orientando y asistiendo sus dudas. Direccionándolos al funcionario competente según su área de especialización.
6. Velar por la veracidad de la información y documentos suministrados por los asociados de negocio, entidades vinculadas, contratistas, sus accionistas y representantes legales, al momento de su vinculación, y actualización anual de que haya lugar en cada una de estas operaciones con SAVINO DEL BENE.
7. Informar al Representante de seguridad BASC y/o Líder TH & SGI sobre cualquier evento o persona sospechosa que pueda estar presentándose con algún funcionario de la empresa.
8. Tomar las medidas de seguridad necesarias con la participación de los demás compañeros de la empresa, ante la presencia de situaciones de riesgo dentro o en el perímetro de las instalaciones de la entidad. Dando aviso, de forma oportuna al Representante de seguridad BASC y/o a la Brigada de Emergencias.

9. Mantener en perfecto estado y cuidar las herramientas y los recursos proporcionados por SAVINO DEL BENE para el óptimo desempeño de sus actividades, como computadores, celulares, teléfonos fijos, etc.

Responsabilidades y funciones específicas

1. Desarrollar y mantener CRM Comercial:
  - Creación de clientes (propios)
  - Ingreso de Cotizaciones (gestión comercial local)
  - Ingreso de visitas (propios)
  - Ingreso de CIF (Instrucción de embarque – ITALIA)
2. Revisar de forma semestral el material de las presentaciones comerciales de SDB y de la Oficina, y mantenerlos actualizados y socializados
3. Ser el contacto en oficina para nuevos clientes o clientes en recuperación que no correspondan a la consecución de los ejecutivos comerciales activos, y desarrollar con las mismas oportunidades de negocio
4. Brindar soporte y servicio al cliente de forma oportuna, completa, correcta y con sentido de urgencia
5. Apoyar la consecución y gestión de los documentos legales y de seguridad en la vinculación y mantenimiento de los clientes locales, y reportarlos a la Asistente Administrativa para el control y manejo documental, así como la evaluación de riesgos de los clientes
6. Apoyar la consecución y gestión con los clientes de los documentos requeridos para las solicitudes de crédito, y transferirlos a la Dirección Administrativa y Financiera para su respectivo trámite de aprobación.
7. Verificar de forma anual el listado de clientes locales con los Ejecutivos comerciales, de tal forma que se puedan mantener activos o inactivar los que se requieran para la siguiente vigencia, esta actividad debe llevarse a cabo junto con la Asistente Administrativa
8. Apoyar el proceso de cotización de los clientes asignados por cada Ejecutivo Comercial. Cada Ejecutivo debe asignarle un (01) cliente.
9. En el proceso de cotizaciones, debe verificar de forma permanente los tarifarios actualizados y socializados. En caso de encontrar alguna novedad o inconsistencia en tarifas debe retroalimentar por escrito de forma inmediata al Pricing Executive para que el trabajo conjunto de actualización se de forma completa, correcta y oportuna.
10. Notificar a Pricing Executive la información de los proveedores de la operación que lleguen referenciados por el cliente o por los ejecutivos comerciales. Por ningún motivo el Local Inside Sales está autorizado para aprobar y/o notificar a otras áreas sobre proveedores que no se encuentren debidamente vinculados y verificados por el área financiera y aprobados por la Gerencia.
11. Gestionar la adquisición del material POP de la oficina (tarjetas de presentación, promocionales y/o publicitarios) manteniendo la integridad de la identidad de marca de SDB
12. Planeación y gestión de comunicaciones corporativas hacia clientes (flayers, news letter, etc)
13. Apoyar visitas de clientes, seminarios y grupos de enfoque de clientes
14. Apoyar al líder de proyecto / campaña en la consolidación de itinerarios para visitantes extranjeros y organizar visitas, y coordinar tiquetes y reservas con la Asistente Administrativa.
15. Verificar de forma permanente que las cotizaciones aceptadas cuenten con la debida marcación en el CRM
16. Remitir las solicitudes de los clientes respecto de formularios, certificaciones, actualizaciones documentales con el Auxiliar Contable – cuota SENA

17. Remitir las solicitudes de los clientes respecto de visitas de seguridad con el Líder TH & SGI
18. Apoyar la comunicación de entrega y mantenimiento del cliente entre los Ejecutivos comerciales y el área de operaciones (Instrucción de embarque)
19. Asistir y mantener el registro de actas de las reuniones comerciales convocadas por la Gerencia
20. Apoyar la mejora continua de los procedimientos y registros (controles) del área comercial
21. Mantener su disponibilidad y mejor disposición de manejo y respuesta ante la materialización de riesgos operativos, BASC, SARLAFT y/o SST, esto de acuerdo a las instrucciones de la Gerencia
22. Mantener una comunicación asertiva, respetuosa y constante con todos los cargos y/o áreas que se vean involucradas en la mejora continua del proceso comercial
23. Garantizar que el servicio al cliente sea su prioridad 24.

Responsabilidad	Por Supervisión de Procesos	Gerente – Directora de Operaciones – Director Administrativo y Financiero		
	Por Información Confidencial	Todos los cargos		
Comunicación	Contactos Internos	Con Quién	Por Qué	Frecuencia
		Todas las áreas	Todas las personas vinculadas a la empresa son la fuente de trabajo para organización de actividades, atención de requerimientos, etc.	Todo el tiempo.
		Gerencia General, Dirección de Operaciones, Dirección Administrativa y Financiera	Apoyo en la gestión estratégica comercial, mantener comunicación asertiva con el área de operaciones y apoyar la consecución de resultados financieros	Todo el tiempo.
	Contactos Externos	Proveedores y Contratistas	Notificación a Pricing de proveedores referidos directos o por el cliente	Todo el tiempo.
		Clientes	Vinculación y mantenimiento de clientes, servicio al cliente con sentido de urgencia	Cuando se requiera.
Sistemas de Gestión	SGCS BASC	Representantes BASC	Mejora continua de los controles de seguridad en la cadena de suministro en todas las áreas de SDB	Todo el tiempo

				o
--	--	--	--	---

	SG SST	Responsables Interno y externo SG-SST	Mejora continua en la prevención y control de Riesgos Laborales en todas las áreas de SDB	Todo el tiempo
	SARLAFT	Oficial de Cumplimiento	Mejora continua en la prevención y control de los riesgos de lavado de activos y financiación al terrorismo	Todo el tiempo
	Riesgos asociados al cargo	AST para personal Comercial	Notificación, prevención y control en todas sus actividades	Todo el tiempo

### 3.3 Objetivo del Cargo

- **Direccionar las operaciones de importación y exportación de mercancías con su respectiva área:** Esta función implica supervisar y coordinar todas las actividades relacionadas con la importación y exportación de productos, asegurando que se cumplan los procedimientos y regulaciones adecuados.
- **Realizar seguimiento continuo de la carga dando cumplimiento y reporte continuo al cliente:** El profesional debe monitorear de cerca el proceso de transporte de mercancías, asegurándose de que se cumplan los plazos acordados y proporcionando actualizaciones regulares a los clientes sobre el estado de sus envíos.
- **Negociar tarifas con las líneas navieras, aerolíneas y empresas transportadoras líderes en el ámbito nacional e internacional:** Esta tarea implica negociar las tarifas y acuerdos de envío con diferentes proveedores de

servicios logísticos, con el objetivo de garantizar costos competitivos y eficiencia en las operaciones.

- **Conocer las funciones de las áreas relacionadas con el proceso de importaciones y exportaciones como aduanas y transporte nacional:** El profesional debe estar familiarizado con los aspectos legales y regulaciones relacionadas con el comercio internacional, incluyendo aduanas y transportes nacionales, para asegurar un proceso sin problemas.
- **Establecer estrategias comerciales con los proveedores aliados y agentes para ofrecer un buen servicio:** Esta función implica desarrollar relaciones sólidas con socios comerciales y agentes logísticos para garantizar un servicio de alta calidad y eficiencia en las operaciones.
- **Prestar apoyo y asistencia a las negociaciones con clientes y proveedores que requieran cotizaciones de transporte nacional o internacional:** El profesional debe colaborar en la elaboración de cotizaciones y propuestas comerciales para clientes y proveedores en lo que respecta a servicios de transporte nacional e internacional.
- **Prestar apoyo a las operaciones de importación como exportación, dando reportes en tiempo real a los clientes llevando la trazabilidad de la carga:** Esta tarea implica proporcionar información en tiempo real sobre el progreso de las operaciones de importación y exportación, incluyendo el seguimiento de la carga y la trazabilidad.
- **Brindar asesoría a los clientes cuando requieran conocimiento de las operaciones:** Los profesionales en esta posición deben estar preparados para ofrecer asesoramiento y orientación a los clientes en relación con los procesos de importación y exportación, así como resolver sus dudas y preocupaciones.

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

<b>Marca PC</b>	DELL	<b>Serial PC</b>	CN023CG3CMK0004G0023			<b>Modelo PC</b>	Latitude 7300
<b>Marca Monitor</b>	N/A	<b>Modelo monitor</b>	N/A			<b>Serial Monitor</b>	N/A
<b>Procesador</b>	Intel core i7 -8665U	<b>Velocidad Ghz</b>	1.9GHz	<b>Teclado</b>	x	<b>Serial Teclado</b>	N/A
<b>Memoria RAM</b>	8GB	<b>Mouse</b>	N/A			<b>Serial Mouse</b>	N/A
<b>Disco Duro-Capacidad</b>	500 GB SSD	<b>IDE</b>	<b>SATA</b>	X		<b>Disco drive 3.5</b>	
<b>Tarjeta de Video</b>	Gráficos UHD Intel® 620 (con la 8.ª generación de procesadores Intel® Core™)	<b>Unidad Óptica</b>	SI			<b>Observac de Unidad Óptica</b>	
<b>Tarjeta de Sonido</b>	Realtek ALC3254 con Waves MaxxAudio Pro	<b>USB</b>	3			<b>Observac de Usb</b>	
<b>Otros dispositivos</b>	N/A						
<b>Sistema Operativo</b>	Windows 10 PRO	<b>Licenciado</b>	si	<b>Numero Licencia</b>			
<b>Tipo de Licencia</b>	OEM						
<b>Paquete Office</b>	OFFICE PRO 2019	<b>Licenciado</b>	si	<b>Numero Licencia</b>	82NKF-TB2VG-TBXJ3-V8FDP-P9Y86		
<b>Tipo de Licencia</b>	Open						
<b>Antivirus</b>	Eset Security	<b>Licenciado</b>	si	<b>Otros</b>			
<b>Tipo de Licencia</b>							
<b>Internet</b>	Internet Edge	<b>Otros</b>		<b>Otros</b>			
<b>Otros programas</b>	Office 2019, WinRAR, 7-zip, PDF creator, Adobe Reader, Google Chrome Mozilla firefox						

*Ilustración 7 herramientas y equipos para la ejecución del cargo*

## 4 Características de la Práctica

### 4.1 Justificación:

Las prácticas empresariales son una oportunidad invaluable para los estudiantes universitarios de aplicar sus conocimientos teóricos en un contexto real. En el caso de Savino Del Bene, una empresa líder en el sector del transporte y la logística, las prácticas ofrecen una serie de ventajas para los estudiantes, entre las que se incluyen:

**Experiencia práctica:** hacer las practicas profesionales en una empresa global con una presencia en más de 60 países, ofrece al estudiante la oportunidad de adquirir experiencia práctica en un entorno internacional.

Esta ventaja es especialmente importante para trabajar en el sector del transporte y la logística, ya que me brinda la oportunidad de conocer de primera mano cómo operan las empresas líderes en esta industria.

**Desarrollo de habilidades profesionales:** Las prácticas en Savino Del Bene me brindan la oportunidad de desarrollar mis habilidades profesionales en áreas como la logística, el transporte, la gestión de proyectos y el servicio al cliente.

Estas habilidades son esenciales para el éxito en el sector del transporte y la logística, y en Savino Del Bene me brinda la oportunidad de desarrollar estas habilidades en un entorno real, lo que me ayudará a ser más competitivo en el mercado laboral.

**Redes profesionales:** me brinda la oportunidad de conocer a profesionales de la industria y establecer contactos que pueden ser útiles para su futura carrera.

Estas redes pueden ser invaluable para buscan un empleo después de graduarme.

En concreto, las prácticas en Savino Del Bene ofrecen participar en proyectos reales donde tengo la oportunidad de trabajar en proyectos que contribuyen al éxito de la empresa. Esta experiencia es invaluable para mi, ya que me permite ver cómo se aplican los conocimientos teóricos en el mundo real.

Obtener orientación de mentores experimentados que me brindará apoyo para procesar y en la adquirir información valiosa, ya que me ayuda a aprender de profesionales experimentados y a desarrollar mis habilidades.

## **4.2 Objetivo General**

Este objetivo general se basa en las ventajas que ofrece el proyecto específico de crear un manual instructivo para el área de inside sale,

Estas ventajas incluyen:

Aplicación de conocimientos teóricos, donde tengo la oportunidad de aplicar mis conocimientos teóricos en un contexto real.

Desarrollo de habilidades profesionales en áreas como la redacción, investigación, comunicación, capacidad de análisis, toma de decisiones, sentido de urgencia y atención al detalle.

La contribución que voy hacer en la empresa del manual instructivo el cual será un recurso valioso para la empresa Savino Del Bene.

El objetivo general se logrará a través de las siguientes actividades:

Investigación de los procesos y procedimientos de la empresa Savino Del Bene para crear un manual instructivo que sea preciso y actualizado.

La redacción deberá ser clara y precisa para lograr un entendimiento acertado del manual instructivo

El manual instructivo deberá ser revisado por profesionales de la empresa Savino Del Bene para garantía

zar su calidad.

Este objetivo general es relevante ya que busca aplicar los conocimientos teóricos en un contexto real y desarrollar las habilidades profesionales. Brinda la oportunidad de contribuir a la empresa Savino Del Bene y adquirir experiencia en el sector del transporte y la logística.

## **4.3 Objetivos Específicos:**

Identificar los procesos y procedimientos de la empresa Savino Del Bene que serán documentados en el manual instructivo.

Este objetivo específico es importante porque permite al estudiante comprender los procesos y procedimientos de la empresa Savino Del Bene. Esto es fundamental para crear un manual instructivo que sea preciso y actualizado.

Investigar las mejores prácticas para la creación de manuales instructivos.

Este objetivo específico es importante porque permite al estudiante conocer los estándares y las mejores prácticas para la creación de manuales instructivos. Esto ayudará al estudiante a crear un manual instructivo que sea claro, conciso y fácil de usar.

Redactar el manual instructivo de manera clara, concisa y precisa.

Este objetivo específico es importante porque permite al estudiante comunicar de manera efectiva la información del manual instructivo. Esto ayudará a los usuarios del manual a comprender los procesos y procedimientos de la empresa Savino Del Bene.

Revisar el manual instructivo con profesionales de la empresa Savino Del Bene.

Este objetivo específico es importante porque permite al estudiante obtener comentarios de expertos en la materia. Esto ayudará al estudiante a mejorar el manual instructivo y garantizar su calidad.

Además de los objetivos específicos mencionados anteriormente, se pueden establecer otros objetivos específicos, como:

Crear un manual instructivo que sea accesible para usuarios con diferentes niveles de experiencia.

Desarrollar un manual instructivo que sea adaptable a cambios futuros en los procesos y procedimientos de la empresa Savino Del Bene.

Promover el uso del manual instructivo entre los empleados de la empresa Savino Del Bene.

Estos objetivos específicos pueden ayudar al estudiante a crear un manual instructivo que sea aún más valioso para la empresa Savino Del Bene.

## **5 Informe Ejecutivo:**

La búsqueda del conocimiento y la formación académica son pilares fundamentales en la vida de cualquier estudiante universitario. En ese viaje de adquisición de sabiduría, se presentan momentos cruciales en los que los estudiantes deben tomar decisiones importantes que moldearán

su futuro profesional. Uno de esos momentos cruciales es el proceso de optar por el título profesional, una etapa en la que se deben cumplir ciertos requisitos y lineamientos académicos.

Las prácticas empresariales se basan en el deseo de complementar la educación teórica con una inmersión en el ámbito laboral, donde se podrán aplicar los conocimientos en un contexto real. Las prácticas representan el puente que conecta la teoría y la práctica, permitiendo al estudiante transformar la información en experiencia tangible.

La elección recae en Savino De Bene, una agencia de carga internacional de renombre que opera a gran escala, tanto a nivel nacional como internacional. La empresa se revela como la elección idónea, en perfecta sintonía con la formación recibida durante los cinco años de estudios universitarios.

Este proyecto tiene como objetivo brindar una visión detallada de la empresa en la cual se están llevando a cabo las actividades de la práctica empresarial. Está diseñado para proporcionar información relevante sobre las operaciones, las funciones y las actividades que se desarrollan en el entorno laboral. Al hacerlo, buscamos acercarnos a la realidad empresarial, comprendiendo el funcionamiento interno de las organizaciones y su importancia en el mundo actual.

En particular, este proyecto se centra en la empresa Savino Del Bene, que se dedica a la realización de un manual instructivo. Este manual contendrá información esencial sobre las operaciones que la empresa lleva a cabo en su día a día. La creación de este manual no solo cumple con el propósito de documentar las operaciones internas, sino que también se convierte en un recurso de soporte invaluable para esta área en la empresa.

## **6 Aportes a mi Formación Personal**

A continuación, se presento los aportes que la empresa Savino del Bene puede realizar a mi formación personal donde me gustaría destacar los siguientes aportes:

- La oportunidad de trabajar en una empresa líder en el sector de la logística internacional. Esto me permitirá adquirir experiencia en un sector en crecimiento y con oportunidades de desarrollo profesional.
- La oportunidad de trabajar con personas de diferentes culturas. Esto me permitirá aprender a ser más tolerante y respetuoso con la diversidad.

- La oportunidad de desarrollar mis habilidades de liderazgo. Esto me permitirá asumir responsabilidades y contribuir al éxito de la empresa.
- La oportunidad de trabajar en una empresa comprometida con la responsabilidad social. Esto me permitirá contribuir a un mundo mejor.

Estoy convencida de que trabajar en Savino del Bene sería una experiencia muy enriquecedora para mí.

## **7 Aportes a mi Formación Profesional**

- Desarrollo de habilidades técnicas y profesionales: Savino del Bene ofrece oportunidades de formación y desarrollo continuo a sus empleados. Estas oportunidades me permitirán adquirir nuevas habilidades técnicas y profesionales, que me serán útiles en mi carrera profesional.
- Experiencia internacional: Savino del Bene tiene presencia en todo el mundo. Esto me permitirá adquirir experiencia internacional y trabajar con personas de diferentes culturas.
- Trabajo en equipo: Savino del Bene es una empresa que valora el trabajo en equipo. Esto me permitirá aprender a trabajar con otros y a colaborar para alcanzar objetivos comunes.
- Liderazgo: Savino del Bene ofrece oportunidades de liderazgo a sus empleados. Esto me permitirá desarrollar mis habilidades de liderazgo y asumir responsabilidades.
- Responsabilidad social: Savino del Bene es una empresa comprometida con la responsabilidad social. Esto me permitirá aprender a ser un ciudadano responsable y a contribuir a la sociedad.
- Balance entre la vida laboral y personal: Savino del Bene ofrece una cultura de trabajo que fomenta el equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto me permitirá tener una vida personal satisfactoria y productiva.

## **8 Conclusiones**

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo analizar el manual de operaciones de comercio exterior de la empresa Savino del Bene. Para ello, se realizó una revisión del manual, se identificaron los principales aspectos positivos y negativos, y se propusieron recomendaciones para mejorar el manual.

Los resultados del análisis mostraron que el manual de operaciones de comercio exterior de Savino del Bene es un documento completo y bien estructurado. El manual cubre todos los aspectos relevantes del comercio exterior, desde la solicitud del pedido hasta la entrega de los productos al cliente.

Sin embargo, el manual también presenta algunos aspectos negativos, que se pueden mejorar con las siguientes recomendaciones:

**Actualización de la información:** El manual debe actualizarse periódicamente para incluir las últimas novedades en el sector del comercio exterior.

**Mejora de la claridad y la legibilidad:** El manual debe mejorarse para que sea más claro y legible, especialmente para los usuarios que no tienen experiencia en comercio exterior.

**Inclusión de ejemplos y casos prácticos:** El manual debe incluir ejemplos y casos prácticos para ilustrar los conceptos teóricos.

La implementación de estas recomendaciones permitiría mejorar el manual de operaciones de comercio exterior de Savino del Bene, lo que contribuiría a mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos de comercio exterior de la empresa.

Además de las recomendaciones propuestas, se recomienda a Savino del Bene que realice las siguientes acciones para mejorar el manual de operaciones de comercio exterior:

**Revisión periódica del manual por parte de expertos:** El manual debe ser revisado periódicamente por expertos en comercio exterior para garantizar que la información sea correcta y actualizada.

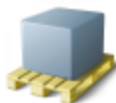
**Involucrar a los usuarios del manual en el proceso de mejora:** Los usuarios del manual deben ser involucrados en el proceso de mejora para garantizar que el manual satisfaga sus necesidades.

Con la implementación de estas acciones, Savino del Bene podrá contar con un manual de operaciones de comercio exterior que sea completo, actualizado, claro y legible, y que contribuya a mejorar la eficiencia y la eficacia de sus procesos de comercio exterior.

## **9. Anexos**

Ejemplo de una cotización aérea

ISSUED BY	<b>Katherine Paola Trujillo Estrella</b>
PHONE	<b>+57 604 2040722</b>
E-MAIL	<b>katherine.trujillo@savinodelbene.com</b>



Venta al cliente.

Cargo details				Grand Total	
Nr Packages	Total Weight	Total Volume	Dimensions (L x W x H)	Gross Weight	64.00 Kg
4 CTN	64.00 Kg	0.27200 m3	41 cm x 36 cm x 46 cm	CW	64 Kg
				Volume	0.27200 m3
				Nr Packages	4 CTN

Charges		Profit: 694,925.66 COP (43,68%)			
Description	Unit	Quantity	Unit Amount	Total Amount	
FLETE FLAT	USD 0,75 KG/VOL MIN USD 90	64	0.75 USD	90.00 USD	
TRANSFER	USD 0,08 KG/VOL MIN USD 60	64	0.08 USD	60.00 USD	
AWB + SED	GUIA/FACTURA	1	45.00 USD	45.00 USD	
SEGURO (Valor Mercancia USD 6433,84)	0,30% Valor Asegurar MIN USD 45	1	45.00 USD	45.00 USD	
LIBERACION EN DESTINO	GUIA	1	90.00 USD	90.00 USD	
TRASLADO A ZONA ADUANERA ó DESCARGUE DIRECTO (DENTRO DEL PERIMETRO URBANO)	USD 0,15 KG/VOL MIN USD 60	64	0.15 USD	60.00 USD	
MANEJO	EMBARQUE	1	20.00 USD	20.00 USD	
				<b>Total</b>	
				<b>410.00 USD</b>	

Tarifas netas

Costs				
Description	Unit	Quantity	Unit Amount	Total Amount
FLETE FLAT	USD 0,70 KG/VOL MIN USD 50	64	0.70 USD	50.00 USD
TRANSFER	USD 0,08 KG/VOL MIN USD 35	64	0.08 USD	35.00 USD
AWB: USD 25 + SED: USD 20	GUIA	1	45.00 USD	45.00 USD
BOOKING FEE	USD 7 CBM	0.272	7.00 USD	1.90 USD
SEGURO (Valor Mercancia USD 6433,84 - COP 25.736.000)	0,12% Valor Asegurar MIN COP 35.000	1	35,000.00 COP	35,000.00 COP
ENDOSO Y LIBERACION	GUIA	1	30.00 USD	30.00 USD
TRASLADO A ZONA ADUANERA ó DESCARGUE DIRECTO (DENTRO DEL PERIMETRO URBANO)	USD 0,10 KG/VOL MIN USD 30	64	0.10 USD	30.00 USD
MANEJO MSL	GUIA	1	30.00 USD	30.00 USD
				<b>Total</b>
				<b>35,000.00 COP</b>
				<b>+ 221.90 USD</b>