

**Desarrollo e Informe de Práctica Empresarial para Estudiante de Negocios
Internacionales en el Área Comercial de la Agencia de Carga Tanques del Nordeste.**

Por:

Audrey Miled Palacio Aros

Asesor:

Luis Fernando Quiros Arango

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2021

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

| | |
|---|----|
| Glosario | 4 |
| Resumen Ejecutivo | 6 |
| Introducción | 6 |
| 1. Antecedentes | 7 |
| 2. Empresa Objeto de la Práctica | 8 |
| 2.1 Objeto Social | 8 |
| 2.2 Misión | 8 |
| 2.3 Visión | 8 |
| 2.4 Valores Corporativos | 9 |
| 2.5 Objetivos Estratégicos | 9 |
| 2.6 Rol Comercial | 9 |
| 3. Agencia Objeto de la Práctica | 10 |
| Fuente: imagen corporativa, tanques del nordeste..... | 10 |
| 3.1 Cargo Desempeñado | 10 |
| 3.2 Perfil del Cargo | 11 |
| 3.3 Objetivo del Cargo | 11 |
| 3.4 Funciones a Realizar | 11 |
| 3.5 Relación con otros Cargos | 13 |
| Fuente: imagen corporativa, tanques del nordeste..... | 13 |
| 3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo | 13 |
| 3.7 Condiciones de Trabajo | 13 |
| 3.8 Entrenamiento | 14 |
| 3.9 Competencias | 15 |
| 3.10 Responsabilidades | 16 |
| Fuente: imagen corporativa, tanques del nordeste..... | 16 |
| 3.11 Deberes | 17 |
| 3.12 Riesgos del Cargo | 17 |

| | |
|---|------------------------------|
| 4. Características de la Práctica | 18 |
| 4.1 Justificación | 18 |
| 4.2 Objetivo General | 20 |
| 4.3 Objetivos | 20 |
| 5. Informe Ejecutivo | 20 |
| 5.1 Descripción de Operaciones de Transporte | 20 |
| Fuente: Realización propia | imágenes: correo electrónico |
| corporativo..... | 25 |
| 6. Aportes a mi Formación Personal | 27 |
| 7. Aportes a mi Formación Profesional | 27 |
| 9. Recomendaciones | 29 |
| 10. Webgrafía | 30 |

Glosario

Manifiesto de carga (Bill of Landing): Es una lista detallada de una carga de productos en forma de recibo emitido por el transportista a la persona que adquiere los productos.

Máster BL: conocimiento o documento de embarque maestro, es emitido por la naviera y la información y la información regularmente será la de dos agentes de carga participantes

Logística In-House: servicio que consiste en la intervención de un funcionario de la agencia de carga internacional dentro de las instalaciones de la empresa o usuario. Dicho servicio brinda apoyo en todo lo relacionado con la logística y gestión de comercio exterior en la empresa

Syscar: plataforma corporativa

Carga IMO: aquel tipo de mercancía que por sus propiedades y características representan un riesgo para la seguridad y salud de las personas. Su clasificación está dada por la International Maritime Organization (IMO) en nueve categorías según sus características y grado de peligrosidad

Comodato: El contrato de comodato es un documento que establece las reglas y condiciones de uso de los contenedores de MSC por parte de los importadores posterior al descargo de la carga. Este establece el sitio, condiciones y tiempo para devolución de las unidades que son propiedad de la línea.

Drop Off: recargo que cobra la naviera por la devolución de un contenedor en puerto o un patio de contenedores al interior del país. Algunas navieras otorgan exoneración del pago de este recargo a sus clientes.

Trazabilidad: seguimiento de las operaciones

Exportación: salida de bienes y servicios del territorio aduanero nacional o de una zona franca

Naviera: persona natural o jurídica que celebra un contrato de transporte marítimo de mercancías con un usuario del comercio exterior. Los servicios son contratados por medio de intermediarios llamados agentes marítimos, que representan a las navieras en los distintos puertos

Cubicaje: En logística, el cubicaje se entiende como la acción de acomodar mercancías sobre pallets o un medio de transporte (camiones o contenedores). El objetivo es llevar la mayor cantidad de carga y aprovechar al máximo la capacidad, respetando siempre la normatividad establecida y las limitaciones técnicas del transporte.

Dta: documento de tránsito aduanero, carga no nacionalizada

Otm: operador de transporte multimodal

Planillar: asignarle a un vehículo y conductor una operación

Cumplir: la acción de llevar todos los documentos que recolecta a lo largo de la operación el conductor, a una de nuestras oficinas

Turbo: carga hasta 4.5 toneladas y pueden ser furgonada, carrozada, planchón.

Sencillo: carga hasta 8 toneladas y pueden ser furgonada, carrozada, planchón.

Patineta: carga hasta 16 toneladas

Patineta poderosa: carga hasta 24 toneladas

Mulas: carga hasta 35 toneladas

Cama baja: carga hasta 40 toneladas

Importación: introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera como importación la introducción de mercancías procedentes de una zona franca

Contenedor: recipiente o unidad de carga para el transporte de mercancías, con medidas y condiciones estandarizadas a nivel mundial. Los más usuales son los contenedores de 20', 40' y 40HC

Exportación: las exportaciones son el conjunto de bienes y servicios vendidos por un país en territorio extranjero para su utilización. Junto con las importaciones, son una herramienta imprescindible de contabilidad nacional.

Resumen Ejecutivo

El siguiente informe contiene información al desarrollo del proceso de prácticas en la compañía Tanques del nordeste. En primer lugar; se brinda información de la empresa y posteriormente se describen de forma detallada cada una de las funciones y procesos desarrollados durante el periodo de práctica.

Así mismo, el estudiante brinda una serie de recomendaciones y observaciones que, según su punto de vista, son importantes a tener en cuenta tanto por la empresa como por la universidad Luis Amigó y en general, por el público en general.

Introducción

El proceso de práctica empresarial es una etapa esencial en la vida de todo estudiante. Porque revela la realidad laboral a la que se debe de enfrentar la practica desarrollada en la agencia de carga tanques del nordeste, ha permitido al estudiante participar en las distintas actividades propias de la compañía.

El desarrollo metodológico del presente informe corresponde a un estudio descriptivo cualitativo, utilizando las herramientas de recolección de información como la observación directa, entrevista con los directivos y empleados de la empresa y las experiencias vividas por el aprendiz durante el tiempo de duración del proceso de práctica.

Los resultados del proyecto dan cuenta del logro de los objetivos general y específicos, planteados en una primera parte del informe. Se presenta una información básica sobre la empresa y en particular, sobre el área operativa comercial. A través de la descripción de cada una de las actividades desarrolladas como auxiliar de operaciones, se pudo dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos. Finalmente, se han dado una

serie de recomendaciones y sacado algunas conclusiones importantes sobre el desarrollo del proceso.

El proceso de práctica fue importante para que el estudiante desarrollara las competencias y conocimientos requeridos en el campo de logística final terrestre y en la nueva etapa profesional que le avecina.

Este informe es el resultado del trabajo colaborativo entre empleados de la empresa, estudiantes y docentes quienes aportaron de manera significativa a la construcción y elaboración de la propuesta organizativa, elemento indispensable para la mejora competitiva que establece la dinámica del mercado. Es importante para las empresas contar con aprendices innovadores, proactivos, objetivos y dispuestos a aprender sobre los diferentes procesos que se desarrollan en el día a día.

1. Antecedentes

Iniciamos en el transporte desde los años 70's en las rutas del Valle del Cauca hacia Medellín, costa atlántica y Bogotá, donde nos consolidamos en el manejo de la azúcar-harinas-graneles

A comienzos de los años 80 incursionamos en la zona Nordeste de Antioquia como unos distribuidores de combustibles y llantas, en donde los socios de la empresa son propietarios de estaciones de servicio TERPEL en los municipios de Yolombó, Yalí, Vegachí, Remedios, Segovia, Zaragoza y El Bagre; además conformamos un parque automotor de 10 camiones tanque tipo cisterna, posicionándonos, así como los principales distribuidores de combustibles en la región.

En inicios de los años 90 en el municipio de Vegachí se creó el Ingenio Vegachí Ltda., fue allí donde nació y deriva su nombre TANQUES DEL NORDESTE LTDA en la necesidad de este nuevo Ingenio de transportar sus mieles a la F.L.A., donde nos equipamos con tracto camiones, mejoramos nuestro equipo e infraestructura logística. Para mediados de los 90's la empresa decidió hacer inversiones en el Valle del Cauca principalmente las

ciudades de Palmira y Candelaria como centro de operaciones, ya que nuestros nuevos clientes (Ingenios Azucareros, harineras, trilladoras, productoras de concentrados) así lo ameritaban, consecuente con esto se invirtió en nuevos equipos para cumplir con todas las modalidades de transporte siendo más funcionales y operacionales.

2. Empresa Objeto de la Práctica

Tanques del nordeste

2.1 Objeto Social

Organización de servicio especializado de transporte de carga masiva, está enfocado hacia todas las personas jurídicas (empresas) o naturales, que requieran del envío, distribución o entrega de bienes o mercancías a nivel nacional o internacional, para tal fin nuestro portafolio incluye las modalidades aduaneras en transporte de carga de: DTA (Declaración de Transito Aduanero), OTM (Operación de Transporte Multimodal), ACI (Agente de Carga Internacional) y carga nacionalizada.

2.2 Misión

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

2.3 Visión

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

2.4 Valores Corporativos

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

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

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

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

2.5 Objetivos Estratégicos

- Tener comunicación asertiva y eficiente entre nuestros colaboradores
- Orientar las emociones hacia resultados de éxito
- Manejar toda la información organizadamente
- Aumentar la productividad en temporadas altas de operación

2.6 Rol Comercial

Es una organización de servicio especializado de transporte de carga masiva aplicando continuamente el mejoramiento dentro de un contexto de calidad y seguridad enmarcados por los más claros principios éticos y legales. Contamos con el recurso humano y técnico calificado que nos permite satisfacer los requisitos de nuestros clientes, la sociedad y el estado, haciendo un aporte importante a la economía del país y conquistando un mejor mundo

Agente integral de carga

Somos una unidad de negocios de la organización TKS (Tanques del Nordeste) encargada de brindar soluciones logísticas integrales. Ofrecemos servicios puerta a puerta desde y a cualquier parte del mundo con una red de agentes especializado

- Transporte marítimo FCL/ LCL Break Bulk
- Transporte aéreo
- Manejo de mercancías peligrosas
- Seguros internacionales
- Asesorías en comercio internacional
- Agenciamiento aduanero
- Transporte en OTM – DTA
- Transporte nacional
- ITR – CROSS DOCKING

3. Agencia Objeto de la Práctica TANQUES DEL NORDESTE S.A



Fuente: imagen corporativa, tanques del nordeste

3.1 Cargo Desempeñado

Auxiliar de operaciones

3.2 Perfil del Cargo

Operativo comercial

3.3 Objetivo del Cargo

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

3.4 Funciones a Realizar

Las funciones principales de “el auxiliar”, y a las que se obliga, son las siguientes:

- Elaborar los documentos necesarios para el despacho de vehículos. • Entregar anticipos a los conductores.
- Archivar los documentos de su manipulación.
- Realizar reembolsos de los cargues.
- Verificar con los clientes los vehículos por cargar y descargar.
- Dar a conocer el reporte de los vehículos despachados a RT por medio de control tráfico y comunicación interna.
- Revisar y elaborar los cheques de pago de anticipos.
- Realizar la logística de vehículos necesaria para movilizar la carga.
- Coordinar con OP o con el Administrador, el despacho de vehículos.
- Realizar inspecciones a unidades de carga, vehículos y contenedores.
- Manejo eficiente de los diferentes softwares de la organización, y así garantizar la credibilidad de los despachos, anticipos, cancelaciones, remesas y facturas.
- Realizar un listado de cuentas por pagar a conductores.
- Cumplir, revisar y aprobar los documentos de transporte de despachos ya entregados, anotar sus observaciones o faltantes, e indicar a facturación las irregularidades.
- Elaborar las liquidaciones y cheques correspondientes aplicando las irregularidades y los descuentos. 7
- Llevar el consecutivo de los comprobantes de egreso.

- Entregar al contador o administrador los cheques para que sean revisados y aprobados. • Programar cheques para el pago de fletes, con el fin de ser autorizados por el contador o administrador para su pago. Responsabilidad:
- Las cargas de los vehículos deben estar a la hora y en el día solicitado por el cliente en el origen y destino.
- Responsable de mantener actualizado el sistema de anticipos y cargues.
- Reportar el listado de las cuentas por pagar pendientes a los vehículos.
- Reportar irregularidades se actividades sospechosas al SGCSB.
- Aprobar o rechazar las unidades de carga de acuerdo con el SGCSB.

El principal foco del auxiliar comercial dentro de la empresa de transporte TKS (Tanques del Nordeste S.A) es impulsar la gestión logística eficiente y eficaz a través del apoyo oportuno a los comerciales que tienen en cargo diversos clientes que movilizan carga a cualquier parte del país. Así pues, dentro del tiempo estipulado de 6 meses como practicante en dicho rol, se plantearon diversas vías para cumplir con la gestión, entre las cuales se describe: El manejo eficiente de los diferentes softwares de la organización, y así garantizar la seguridad de los despachos de vehículos, Generación de reportes diarios para mantener un correcto orden en los procesos logísticos y búsqueda de nuevos clientes que promuevan el crecimiento de la empresa

3.5 Relación con otros Cargos



Fuente: imagen corporativa, tanques del nordeste

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Los medios electrónicos para el desarrollo de la práctica fueron los siguientes: un computador de escritorio, una impresora de uso general en la compañía y un teléfono fijo, un celular corporativo con el fin de establecer comunicación con el cliente interno

También se puede considerar como una herramienta tecnológica importante, el servicio, correo empresarial, WhatsApp y correo corporativo Outlook, que permiten la comunicación entre todos los colaboradores y el acceso y recopilación de toda la información importante.

3.7 Condiciones de Trabajo

Tanques del nordeste se caracteriza por propiciar un ambiente muy familiar y cálido, que permita el desarrollo profesional de todos los colaboradores. El aprendiz de auxiliar de operaciones, goza de excelentes condiciones de iluminación, ventilación y espacio. El trato por parte de los superiores y colaboradores de la organización es

respetuoso, carismático y empático y la comunicación constante está presente como un imperativo en el día a día. Un cubículo amplio y un escritorio de trabajo adecuado que permiten un ambiente laboral agradable y en condiciones dignas. Así mismo, una silla totalmente ergonómica y un reposa pies, permiten hacer más amena la estancia durante el día en la oficina. Las condiciones de acceso a las instalaciones son las adecuadas y rutas de transporte público integradas permiten la llegada a las instalaciones de forma cómoda

3.8 Entrenamiento

El entrenamiento duro una semana y consistía en observar a otra auxiliar de operaciones e identificar toda la cadena logística para poder brindar un buen servicio al cliente (trazabilidad) Dicho entrenamiento intensivo fue llevado a cabo en la primera semana del proceso de prácticas. El primer día de inducción, permitió conocer los aspectos generales de la organización, las políticas, sistemas de gestión y valores corporativos.

La segunda semana del periodo de práctica me entregaron la operación con 2 clientes, bajo el acompañamiento y observación de las auxiliares de operación. Dicho entrenamiento consistió en conocer cómo se presta el servicio a los clientes, cómo se realizan los registros de cotización, las solicitudes de servicio, planillar, hacerles hojas de vida a los conductores, manejar los conductores y clientes, hacer seguimientos, hacer trazabilidades, mandar los status al cliente, facturar, cumplir, y el manejo general del aplicativo corporativo syscar y la pagina control tráfico, intranet corporativa utilizada para el desarrollo de las labores.

Dicho entrenamiento en realidad se lleva a cabo durante todo el proceso de prácticas (seis meses), ya que cada día se aprenden cosas nuevas y se perfeccionan aspectos que permiten alcanzar la mejora continua en el cargo. Es importante que la empresa pueda brindar un entrenamiento intensivo a cada practicante y que se pueda generar un proceso de empalme entre el practicante saliente y el nuevo, con el fin de explicar los procesos y aspectos generales del cargo, además de sensibilizarlo sobre el ambiente laboral y otros aspectos que permitan al aprendiz tener un proceso de adaptación cómodo y rápido.

3.9 Competencias

- Básico: Bachiller comercial
- Complementario: Manejo de equipos de cómputo, Office, Internet básico, atención al cliente y relaciones interpersonales, cursos de inspección de vehículos y contenedores, cursos de antipiratería y afines.
- Competencias: Certificación de mínimo 1 año de experiencia en la actividad

Conocimientos:

- Dominar el software de la organización. (2
- Dominio de la tabla de fletes
- Conocer las tarifas de anticipos.
- Conocer las rutas terrestres nacionales en poblaciones, kilómetros y en tiempos.

Experiencia: 2 años en cargos similares

3.10 Responsabilidades

| 5. Responsabilidades | | | | | |
|----------------------|---|---------------------------------------|--|--|--------------------------------|
| Área | Resultado esperado (¿para qué lo hace?) | Indicador | Actividades especiales | Habilidades funcionales | Aplicabilidad (Si "S", No "N") |
| Operaciones | Lograr la movilización de la carga | Cargas facturadas | <ul style="list-style-type: none"> • Consecución de vehículos • Cotizar al cliente • Planillar • Facturar • Soportar información en el sistema | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo del aplicativo Syscar • Comunicación asertiva, a tiempo y veráz • Resolución de inconvenientes • Orientación al logro y al resultado | |
| Operaciones | Garantizar el transporte seguro y el cumplimiento de la promesa de entrega | Cumplimiento (tiempo de la operación) | <ul style="list-style-type: none"> • Consultar e informar status de mercancía a los clientes • Recolectar los cumplidos • Documentar las novedades | <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la entrega de la información • Manejo de los sistemas de información • Redacción | |
| Logística | Apoyar las labores relacionadas con la entrega de la mercancía | % de pérdidas asociadas al transporte | <ul style="list-style-type: none"> • Dar de baja despachos • Coordinar cargues y descargues • Conseguir cuadrilla de coteros • Solicitar autorizaciones de entrega de contenedores | <ul style="list-style-type: none"> • Negociación • Orientación al logro y al resultado • Distribución de funciones | |
| Financiera | Distribuir los recursos humanos y económicos requeridos para el logro de la entrega de la carga | Cumplimiento (presupuesto) | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar documentos a los conductores y matricular hoja de vida • Consultar centrales de riesgo y validar información • Ingresar pedidos para despachar de puerto y/o diferentes sucursales • Presentar indicadores a los clientes • Consignar anticipos • Apovar actividades del asesor | <ul style="list-style-type: none"> • Detección de novedades • Establecimiento de prioridades • Interpretación de indicadores | |

Fuente: imagen corporativa, tanques del nordeste

3.11 Deberes

Además del diligenciamiento de las solicitudes de servicio y cotizaciones a los clientes, es como deber del aprendiz, complementar la formación, conociendo las actividades que hacen las otras áreas de la compañía. Como deber a nivel personal, el respeto y responsabilidad con el horario de trabajo y las funciones asignadas es fundamental. El trato respetuoso hacia los clientes internos y superiores es indispensable. Organizar la información relativa a las operaciones y la empresa y evitar compartirla con agentes fraudulentos que puedan poner en riesgo las operaciones es otro deber como practicante y colaborador. Por último, es importante resaltar que otro deber como aprendiz consiste en acatar los sistemas de gestión de riesgo, ambiental y legal de la compañía.

3.12 Riesgos del Cargo

Se puede incurrir en sobrecostos para la empresa si la comunicación entre los despachadores, el auxiliar y el comercial no es precisa, se pueda dar un dinero extra al conductor (flete), facturar un valor diferente a lo acordado con el cliente (tarifa) y el responsable deberá pagarlo, aparte de retrasar todo el proceso de facturación de la compañía.

Se debe evaluar exhaustivamente cada cliente que desee tomar nuestros servicios, es un proceso arduo, la compañía analiza todo su historial comercial para darle viabilidad y poder crearlos como cliente en nuestros sistemas, ya que contamos con varias certificaciones y debemos garantizar que la mercancía que transportamos es totalmente legal

Toda la operación, debe quedar con soporte de documentación, para evidenciar cualquier novedad, y garantizar el buen manejo de esta.

La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones disciplinarias no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contrato de trabajo (artículo 114, C.S.T).

La facultad para adelantar el procedimiento de comprobación de faltas y para la aplicación de sanciones está reservada al Gerente General, Subgerente, jefe de Recursos Humanos, Gerentes de las sucursales que hacen parte de la empresa.

Cuando el trabajador cometa una falta, la empresa podrá aplicarle una sanción de acuerdo con la gravedad y la ocasión de la misma y lo previsto en el acápite de Faltas y Sanciones.

El que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la Empresa.

El deficiente rendimiento en el trabajo en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en labores análogas cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento del Empleador. Para dar aplicación a esta causal, de acuerdo al artículo 2 del Decreto 1373 de 1966, el empleador requerirá previamente al trabajador dos veces cuando menos, por escrito, mediando entre uno y otro aviso un lapso no inferior de 8 días. Si hechos los anteriores requerimientos el

Empleador considera que aún subsiste el deficiente rendimiento laboral del trabajador, presentará a este un cuadro comparativo de rendimiento promedio en actividades análogas, a efectos de que el trabajador pueda presentar sus descargos por escrito dentro de los ocho (8) días siguientes.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

La práctica profesional es esencial dentro del proceso formativo del estudiante que está próximo a enfrentarse a un ambiente laboral que le exigirá poner en marcha sus conocimientos adquiridos. Así pues, siendo este su primer acercamiento experimental dentro del área de especialidad, permiten al individuo contemplar la realidad social que contiene su panorama profesional, visualizando con anterioridad los retos y oportunidades del contexto y fortaleciendo su aptitud proactiva y reactiva para enfrentarse a problemáticas reales dentro de una organización.

Teniendo un escenario de prácticas donde desarrollar sus competencias obtenidas a partir del entorno académico, tendrá más capacidad para ver, juzgar y actuar en el exigente mundo del trabajo. Las razones que motivaron a la estudiante a escoger la práctica profesional fueron: la preparación que se adquiere dentro un ambiente real empresarial, así como la oportunidad de iniciar un trabajo formal, el poder lograr experiencia en el campo y

resultar más competitivo en un entorno que aumenta el nivel de requisitos a la hora de contratar personal.

Resulta, además, en gran manera oportuno para un estudiante que por primera vez se inmerge en un ambiente laboral, al contar con acompañamiento y más tolerancia a sus errores; de manera que, al final siempre significa un aprendizaje y preparación para entornos más exigentes.

El sector de logística representó el mayor interés para la estudiante al momento de elegir en qué área realizar sus prácticas. A lo largo de la carrera de negocios internacionales, la estudiante mostró gran afinidad en el tema del comercio exterior significando así el transporte de mercancías, una oportunidad para contribuir a la economía del país; no solo porque mejora la conexión y las relaciones internacionales, sino porque, además, es de gran relevancia al momento de abastecer las necesidades locales.

Para la empresa, contar con la colaboración de los practicantes se convierte en un recurso altamente valioso ya que de ellos puede obtener un punto de vista objetivo, ideas innovadoras en la mejora de procesos y recibir el apoyo de personas jóvenes con ganas de aprender y dispuestos a desempeñar distintas funciones dentro de la compañía.

Las empresas que contratan aprendices para desempeñarse en muchos de sus cargos obtienen buenos resultados e incluso ahorro en dinero.

Por ejemplo, dentro de una agencia de carga internacional el practicante puede desempeñar ciertas tareas y funciones relativas a la instrucción de embarque de mercancías de distintos clientes. Por razones obvias, la responsabilidad de los negocios no recae por completo en el aprendiz, pero sí hay ciertos pasos que se pueden ejecutar por estos y que no necesariamente impliquen para la empresa consecuencias negativas ante cualquier error o discrepancia que se cometa en la información o labor por parte del aprendiz.

Es importante que las compañías y centros educativos establezcan alianzas para permitirle a los estudiantes la aplicación de sus conocimientos. Esto fomenta que en la sociedad se generen espacios de aprendizaje en el mundo real y que el mercado laboral sea dinámico, participativo y accesible para los jóvenes y futuros profesionales.

En Colombia, uno de los grandes obstáculos para encontrar empleo es la falta de experiencia laboral y precisamente una de las ventajas de la práctica empresarial es que la persona durante este periodo de tiempo adquiera esa experiencia en conocimientos y recorrido que le permita ser mejor valorado en próximas aspiraciones laborales.

4.2 Objetivo General

- Brindar apoyo comercial en las diferentes operaciones de transporte de mercancía asignadas por los clientes a cargo para garantizar cumplimiento total de los términos negociados entre cliente y empresa transportista.

4.3 Objetivos

- Atender las solicitudes y asignaciones de los clientes a cargo.
- Generar informes y estatus para los clientes sobre las operaciones en proceso
- Apoyar la logística del transporte de la mercancía desde el punto del cargue hasta su entrega final.
- Recibir los soportes de viajes finalizados para cumplirlos en el sistema y gestionar su facturación

5. Informe Ejecutivo

5.1 Descripción de Operaciones de Transporte

La carrera de negocios internacionales comprende un campo de bastante amplitud, un campo en el que se instruye y se capacita al estudiante desde la universidad, a saber, lidiar con diferentes temáticas del comercio internacional. En este escenario de prácticas, el “landing” fue el concepto con el que se logró establecer una cercanía útil.

La empresa Tanques del Nordeste S.A, una empresa que sí bien es conocida por su trayectoria y experiencia en el mercado, permite además al practicante afinar sus conocimientos e involucrarse en el tema del transporte de una manera gratificante. Es importante resaltar que el lugar es enriquecedor cuando se trata de entender cómo se lidia con clientes que exigen calidad, ante todo, clientes grandes y fuertes en el mercado, de los cuales se podrían mencionar unos cuantos como: Colombina S.A, DHL, DSV, Banco de Occidente, etc.

Además, al ser una empresa líder en el sector permite conocer lo que significa encontrar estrategias para competir en un campo donde la oferta con calidad y experiencia abunda. Se logró además fortalecer el conocimiento en retiro de cargas, almacenamiento, contenedores, cargas sueltas, graneles; etc.

La práctica realizada en dicha empresa permitió un acercamiento útil a uno de los tantos procesos dentro del comercio exterior, o lo que se conoce desde la academia como “El Landing”, el conocimiento teórico de este tema fue adquirido durante la universidad como uno de los conceptos que se refería al transporte de la mercancía una vez llegase de puerto hacia el destino indicado por el cliente (en importación) o en su defecto cuando la mercancía saliese desde fábrica hacia un puerto (exportación), que en términos más simples significa dentro de una logística internacional, movilizar carga en el país de origen o destino; de esta manera la experiencia práctica significó conocer más detalladamente los tramites y requerimientos necesarios para realizar dichos procesos.

El escenario también permitió afianzar el conocimiento en cuanto a la negociación con clientes fuertes en el mercado y que movilizan cargas para procesos internacionales.


El perfil en cargo y desde el cual se pudo obtener los ya mencionados conocimientos fue el de auxiliar comercial, así pues, se desglosan los 4 objetivos:

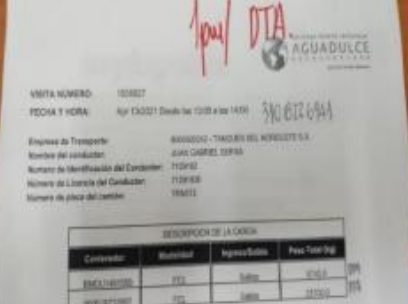
1. Estar presente en las negociaciones entre el cliente y comercial encargado, para tener claridad de las condiciones pactadas en términos de tarifas, tiempos de entrega, requerimientos por parte del cliente y logística necesaria para realizar dichos movimientos.


De la misma manera reemplazar al comercial y pactar directamente con el cliente lo anterior.

2. Gestionar con los despachadores de cada ciudad y según por donde se entreguen las cargas,


la consecución de vehículos que transporten la mercancía en los términos acordados, así como asistir al comercial en valores de fletes.


| | | |
|--|---|--|
| <p>REALIZAR SOLICITUD Y PLANILLAR</p> | <p>Teniendo claridad de los términos pactados, a través de la plataforma operativa de la empresa, se realizan los pedidos o solicitudes de servicios, posteriormente, se generan documentos para que el vehículo que se asigne pueda salir a ruta y no tenga problemas por carretera (se planilla). Los documentos generados son (Remesa, Orden, anticipo, plan de ruta y manifiesto)</p> |  |
|--|---|--|


| | | |
|---|--|--|
| <p>GESTIONAR VEHICULOS ASIGNADOS</p> | <p>El despachador de cada ciudad y asignado a cada cliente se encarga de conseguir el vehículo que realizará el viaje y hace saber cita de cargue, muelle de cargue, datos del conductor etc., con lo cual se procede a corroborar y hacer seguimiento</p> |  |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>CORROBORAR LA CORRECTA INSPECCION DE LOS CONTENEDORES</p> | <p>Cuando la carga se transporta por contenedor, es importante realizar una correcta inspección de la unidad en la que se revisa el estado de este, en puertas, piso, parte superior y laterales, así mismo las pruebas de luz y cerrado, la evidencia es enviada y el cliente da orden de salida a la unidad.</p> |  |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
| <p>CORROBORAR EL SELLADO Y COLOCACIÓN DE GPS A LOS VEHICULOS</p> | <p>Así mismo, para un debido control y seguimiento en carretera se colocan sellos de seguridad y satelital</p> |  |
| <p>MONITOREAR EL VEHICULO DURANTE SU RECORRIDO</p> | <p>A través de la plataforma de seguridad de la empresa denominada “Control Tráfico” se realiza seguimientos y se está al tanto de la ubicación del vehículo, además se realizan los reportes que llegarán directamente a la plataforma asignada a cada cliente en la cual puede estar enterado del estado de su carga.</p> |  |

| | | |
|--|--|--|
| <p>REALIZAR SEGUIMIENTO AL VIAJE HASTA SU DESCARGUE</p> | <p>Una vez llegada la carga a destino se avisa al cliente que la mercancía está en descargue, y si la misma es por contenedor se gestiona con el personal encargado que irá hasta el lugar para retirar los sellos y realizar la apertura de las unidades.</p> |  |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|---|
| <p>CORROBORAR LA ENTREGA DE VACIOS A PATIOS SI LA CARGA ES EN CONTENEDOR</p> | <p>Si la carga es suelta, esta logística se omite; pero si fue transportada en un contenedor, una vez descargada la mercancía se ha de gestionar con el cliente el lugar de devolución para el vacío que a través del comodato se dará a conocer, así pues se procede a solicitar cita en patio si este lo requiere (PCC, Simarítima)</p> |  |
|---|---|---|

| | | |
|--|---|--|
| <p>RECIBIR Y CUMPLIR LOS SOPORTES DEL VIAJE</p> | <p>Una vez finalice el viaje, el conductor ha de entregar los documentos con los cuales se le planilló, firmados por el cliente, así como el soporte (en caso de ser contenedor) de la nota de inspección en patios, tirilla de entrada y salida) los cuales se suben al sistema como comprobantes para el cliente y para la empresa transportista.</p> |  |
|--|---|--|

| <p>HACER FACTURAR LOS VIAJES CUMPLIDOS</p> | <p>Una vez se tenga seguridad del viaje finalizado sin novedad y con los documentos cumplidos en el sistema, se relaciona a facturación los viajes listos para que el cliente consigne y la empresa transportista consigne a sus conductores.</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Factura</th> <th>Nº Conten.</th> <th>Docto Cte</th> <th>Destinatario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>001-FMED-022552</td> <td></td> <td>100013739</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-022553</td> <td></td> <td>100014348</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-022551</td> <td></td> <td>100014762</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-023026</td> <td></td> <td>100015201</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-023028</td> <td></td> <td>100015786</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-023057</td> <td></td> <td>100016243</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-023758</td> <td></td> <td>100016763</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-023763</td> <td></td> <td>100017363</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-023768</td> <td></td> <td>100017908</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-023761</td> <td></td> <td>100018440</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-023760</td> <td></td> <td>100018738</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED-024125</td> <td></td> <td>100019040</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> </tbody> </table> | Factura | Nº Conten. | Docto Cte | Destinatario | 001-FMED-022552 | | 100013739 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-022553 | | 100014348 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-022551 | | 100014762 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-023026 | | 100015201 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-023028 | | 100015786 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-023057 | | 100016243 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-023758 | | 100016763 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-023763 | | 100017363 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-023768 | | 100017908 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-023761 | | 100018440 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-023760 | | 100018738 | COLOMBINA S.A. | 001-FMED-024125 | | 100019040 | COLOMBINA S.A. |
|---|---|--|----------------|------------|-----------|--------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|-----------------|--|-----------|----------------|
| Factura | Nº Conten. | Docto Cte | Destinatario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-022552 | | 100013739 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-022553 | | 100014348 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-022551 | | 100014762 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-023026 | | 100015201 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-023028 | | 100015786 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-023057 | | 100016243 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-023758 | | 100016763 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-023763 | | 100017363 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-023768 | | 100017908 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-023761 | | 100018440 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-023760 | | 100018738 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 001-FMED-024125 | | 100019040 | COLOMBINA S.A. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Realización propia

imágenes: correo electrónico corporativo

A partir de la descripción para una logística de transporte de mercancías efectiva, se evidencian tres puntos claves.

- 1.** Planificar los recursos, tiempos, rutas y demás instrucciones pactadas entre el cliente y la empresa transportista para garantizar que las entregas cumplan todos los requisitos exigidos.
- 2.** Realizar los procesos logísticos necesarios para materializar lo pactado, esto es: consecución e inspección de vehículos, gestión de documentos, seguimiento de las cargas y conclusión de los viajes (revisión de soportes y pagos).
- 3.** Garantizar La correcta gestión y seguridad de la mercancía desde el cargue hasta el descargue, asegurando que no sufra daños y mitigando en lo mayormente posible cualquier inconveniente por carretera

6. Aportes a mi Formación Personal

La realización de la práctica empresarial me ha servido para crecer y tener una mejor formación como profesional, comprendiendo que en algunas situaciones es necesario escuchar y trabajar en equipo de la mejor manera para cumplir con las tareas indicadas, me ayudo a comprender que tener un buen equipo de trabajo es indispensable para tener la mejor disposición para ir a trabajar día a día y dar los mejores resultados ya sea innovando, siendo eficaz y efectivo. La experiencia también me permitió mejorar mis habilidades de comunicación con otras personas, obteniendo de esta manera la posibilidad de tener una mejor relación con otros, ayudándome a tener una gran posibilidad de acceder al mundo laboral con otros colaboradores de otras empresas.

7. Aportes a mi Formación Profesional

En primer lugar, la labor como practicante permitió que se contribuyera con la nacionalización de diversas mercancías y a que los procesos logísticos se realizaran con mayor eficacia y eficiencia, a través del conocimiento y la aplicación de herramientas tecnológicas. La estudiante no sólo dio apoyo al área comercial de la empresa, sino que supo actuar ante problemáticas del contexto, incluso reemplazando al jefe comercial en sus funciones. Por otra parte, Sin duda alguna, la práctica empresarial fue una excelente opción para optar por el título profesional puesto que la experiencia obtenida fue sumamente enriquecedora y en la que se pudo utilizar y reforzar los conocimientos aprendidos durante la etapa profesional, al estar inmersa en la realidad laboral durante seis meses.

Desarrolló el conocimiento en el área y entendió la dinámica de las diversas empresas que son clientes de TKS.

8. Conclusiones

El presente informe permitió en primera instancia, conocer el escenario de práctica a través de una descripción de la misma, exposición de su estudio institucional (misión – visión), valores institucionales, el target empresarial, diagnóstico en cuanto a el rol del asistente comercial y el análisis externo e interno del lugar; lo cual evidenció que es una organización de servicio especializado de transporte de carga masiva, que buscan el mejoramiento dentro de un contexto de calidad y seguridad enmarcados por los principios y valores entre los cuales se resaltan: seriedad, responsabilidad, servicio y puntualidad, valores destacados en más de 35 años de experiencia. Además, a partir de una descripción de las labores realizadas, la socialización de un plan de acción y los aprendizajes obtenidos se logró dar cuenta de lo enriquecedor que resultó para el estudiante optar por la práctica profesional y en general como esto aportó en tres principales factores:

- Capacitación en un ambiente empresarial, para obtener mayor competitividad en el mercado laboral y estar al nivel de las exigencias de este.
- Desarrollo de las habilidades generadas en el ambiente académico pasando de lo teórico a lo práctico y finalmente, el fomento de la proactividad en el área de especialidad cuando se requiera enfrentarse a problemáticas reales y saber darles solución efectiva a estas.

9. Recomendaciones

Se recomienda a la agencia de prácticas para que esta continúe con la vacante en comercio exterior, permitiendo que el estudiante aplique todos sus conocimientos y que este sirva también de apoyo para los empleados del área de comercio exterior, de igual manera se recomienda la aplicación de más funciones administrativas en las temporadas bajas de carga, para que el practicante pueda disponer de todas sus horas de trabajo realizando las diferentes labores que la agencia pueda necesitar.

En cuestión del lugar de práctica, se encuentran algunas falencias tales como: El área comercial no cuenta con mucha estabilidad, dado a que en gran manera se presenta rotación de los asistentes comerciales, lo que genera que tengan que haber capacitaciones constantes y lentitud en las gestiones logísticas; lo cual hace necesario que existan mayores requisitos en la escogencia del personal en términos de tiempos de permanencia y renuncias.

Se recomienda una mayor organización de las funciones operativas asignadas a cada colaborador para que así, haya una comunicación mas asertiva y un excelente engranaje en la cadena logística, de tal manera que ningún funcionario tenga que estar presionando a otro por información o falta de gestión y de este mismo modo el comercial brindar una atención más oportuna en cuanto a cotizaciones que requieren los clientes, porque por tiempo de respuesta se pueden perder los mismos.

10. Webgrafía

COPCI. (2013) Reglamento del comercio. Recuperado de:

<https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/10/reglamento-codigo-organico-produccion-comercio-inversiones.pdf>

D-log. (2021) Funciones del agente de carga. Recuperado de:

<https://dietrichlogistics.com.co/es/blog/funciones-del-agente-de-carga-internacional#:~:text=Persona%20jur%C3%ADdica%20cuyo%20objeto%20social,transporte%20propios%20de%20su%20actividad>

Júpiter de Colombia. (2020). OTM y DTA. Recuperado de:

https://www.jupiterdecolombia.com/wpcontent/uploads/2020/07/Escuela_Jupiter_OTM_DTA.pdf

Ministerio de transporte (2021). Anuario estadístico Transporte en Cifras - Estadísticas 2019 - documento en PDF. Recuperado de: <https://www.shiplilly.com/es/blog/la-competencia-secalienta-en-la-industria-del-transporte-terrestre/>

Redacción España. (2016). Transporte de mercancías y suministros. Recuperado de:

<https://internacionalmente.com/transporte-de-mercancias-y-suministro>

TanquesdelNordeste. (2020). Misión, visión, valores y target empresarial. Página oficial:

<http://www.tanquesdelnordeste.com/nuestra-organizacion/>

<https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>