

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

Informe prácticas empresariales Vanguard Logistics Services

Julián David Álvarez Manrique

Trabajo práctica profesional

Docente Tutor:

Jorge Gregorio Prada Ochoa

Universidad Santo Tomas
División de ciencias económicas y administrativas
Facultad de Negocios Internacionales
Bucaramanga
2018

Tabla de contenido

Glosario.....	6
Resumen	7
Abstract	8
Introduccion	9
1.Planteamiento	10
1.1 Justificacion	10
1.2 Objetivos	10
1.2.1 Objetivo General	10
1.2.2 Objetivos Especificos	10
2. Aspectos Generales	11
2.1 Razon Social	11
2.2 Encargado de la unidad receptora	11
2.3 Lugar de Desarrollo de la practica	11
2.4 Estudio Organizacional	11
2.4.1 Reseña historica	11
2.4.2 Procesos que desarrolla la entidad	12
2.4.3 Objetivos de la entidad	13
2.4.4 Funciones de Vanguard Logistics Services	13
2.5 Direccinamiento estrategico	14
2.5.1 Mision	14
2.5.2 Vision	15

2.5.3 Valores	15
2.5.4 Estrategia Organizacional	16
2.6 Estructura Organizacional	17
2.7 Funciones a Desempeñar	17
3. Marco Conceptual y Normativo para el desarrollo de las funciones establecidas	18
3.1 Pricing	19
3.2 Inside Sales	21
3.2.1 Procedimiento para cerrar un negocio	22
4. Aportes	23
4.1 Aportes de la compañía	23
4.2 Aportes a la compañía	25
Conclusion	26
Evidencias proceso practico	27
Bibliografia.....	32

Lista de tablas

	Pag.
<i>Tabla 1. Tabla de vencimiento de tarifas.</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 2. Clasificación de clientes dentro de Vanguard Logistics.</i>	<i>21</i>

Lista de Figuras

	Pag.
<i>Figura 1. Logo de Vanguard Logistics</i>	<i>12</i>
<i>Figura 2. Imagen corporativa.....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 3. Organigrama estructura organizacional Vanguard Logistics</i>	<i>19</i>
<i>Figura 4. Cierre de semana 18.</i>	<i>20</i>
<i>Figura 5. Primer dia practicas empresariales.....</i>	<i>27</i>

Glosario

- **COLOAD:** Cuando 2 o más shippers comparten el mismo contenedor.
- **TARIFA SPOT:** Solicitar a las líneas navieras una tarifa especial para un caso en específico y para un shipper en específico.
- **FCL:** Carga en contenedor.
- **LCL:** Carga consolidada, carga suelta.
- **OTM:** Es la combinación de dos o más modos de transporte (terrestre, marítimo y/o aéreo), con el fin de un único contrato para sus mercancías consolidadas (LCL) o full contenedores (FCL) desde un punto de origen hasta el destino final de la mercancía.

Resumen

Este proyecto muestra los procesos formativos y profesionales que se obtienen dentro de las prácticas empresariales realizadas por estudiantes como opción de grado en su profesión una vez terminados los procesos académicos en su carrera profesional. Cuenta con la información pertinente recolectada en el día a día durante el periodo de práctica empresarial y destaca el grado de aprendizaje, y experiencias en la formación de competencias para el profesional de Negocios Internacionales. El enfoque práctico en los procesos y procedimientos del comercio internacional, permiten, desarrollar una sinergia entre los conocimientos obtenidos durante los estudios universitarios y la experiencia empresarial que permite fortalecer en el practicante habilidades y destrezas para ocupar cargos de gran responsabilidad en el campo laboral, siendo el profesional un recurso fundamental a la hora de ejercer compromiso comerciales internacionales.

Como fuente de información importante en el documento, se condensan indicadores de la empresa, además de los resultados de las funciones ejecutadas durante la práctica empresarial, en las que se involucran un sin número de actividades propias de las operaciones aduaneras, logísticas y cambiarias que sirven de insumo para la elaboración adecuada de los documentos cuantificables y probatorios en los negocios internacionales.

De lo anterior y las normas consagradas en las disposiciones legales para la ejecución de los negocios Internacionales se puede garantizar la identidad, imagen y transparencia con que las empresas posicionan los servicios al comercio Internacional, dentro de las economías regionales e internacionalmente Globalizadas.

Abstract

This project shows the training and professional processes that were obtained within the business practices carried out. It has the pertinent information that was collected on a day-to-day basis during the internship period, along with the acquired learning reflected in this work. At the same time, it focuses on showing how the learning obtained during university studies was relevant for the correct application within the workplace, being a fundamental human resource when exercising the function within the company.

It also takes into account information about the company and the functions exercised during the period of business practice, thus being the fundamental axis for the realization of this document. You can find the development of the company within the national and international market, being reflected the positioning of the same within the Colombian economy.

From the foregoing, and the norms enshrined in the legal provisions for the execution of international business, the identity, image and transparency with which companies position services to international trade can be guaranteed, within regional and internationally globalized economies.

Introducción

La práctica empresarial para el profesional en Negocios Internacionales, se ve definida como la oportunidad de profundizar los conceptos teóricos adquiridos dentro del ámbito universitario, en un extensión de experiencias empresariales en un “Mundo Real”, siendo así capaces de ver, desarrollar, intuir y ejercer funciones que están relacionadas con los mercados y demás oportunidades de Negocios propios de operaciones internacionales.

La carrera de negocios internacionales ofrece cuatro énfasis: Logística, Marketing internacional, Finanzas internacionales y Relaciones internacionales. Dentro de las funciones asignadas en el cargo desempeñado todas las actividades, procesos y procedimientos se encaminan a la logística, permitiendo al practicante tomar decisiones gerenciales en algunos casos, compromisos de gran responsabilidad en otros; finalmente cumpliendo objetivos importantes particulares: uno el aprendizaje y otro cumplir con los propósitos organizacionales el servicio al cliente.

La elección de una empresa para la realización de las prácticas es muy importante. Es el primer paso hacia la propia realización de las mismas. El escoger una buena empresa lleva a que el ejercicio de las practicas sea mas prospero, y no prospero en el sentido de felicidad, prospero en el sentido de recolección de informacion que nos formaran como mejor profesional. Es por eso que no es una decisión fácil, al contrario, es una decisión compleja que va acompañada de muchos factores. Es por eso que en este proyecto la eleccion primordial fue una multinacional, cuyo fuerte es la consolidación de carga a nivel mundial, especialmente enfocado en las cargas sueltas, acompañado de un gran servicio, eficiencia y eficacia, que hacen de VANGUARD LOGISTICS SERVICES, la empresa indicada para el enfoque logístico que se quiere desarrollar.

1.Planteamiento

1.1 Justificación

La elección de una empresa para la realización de la práctica empresarial es muy importante. Es el primer paso en la decisión del profesional para iniciar un reto hacia la propia realización de su proyecto de vida. De comprender por qué es tan importante comprometerse con los Negocios, que tan importante es ofrecer un producto o un servicio a un cliente, que riesgo, económico o político implica realizar una transacción con mercados externos, cual es el grado de dificultad para internacionalizar una empresa, que responsabilidad adquiere una organización en la prestación de servicios inherentes a los Negocios Internacionales, cuales son las sanciones y faltas administrativas imponibles por las instituciones de control fiscal en desarrollo de las actividades aduaneras y cambiarias. En fin todas estas consideraciones apuntan a que los practicantes que aspiran ejercer el comercio Internacional, deben fortalecer las competencias, habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones y en el desarrollo de las actividades que involucran las operaciones de Importación, exportación, logística y transporte Internacional.

Este proyecto tiene como trasfondo entender todos los procesos realizados durante la práctica empresarial al interior de la multinacional VANGUARD LOGISTICS SERVICES en la ciudad de Bogotá, Buscando identificar el impacto, y la importancia de los consolidadores y agentes de carga internacional, quienes desde su ámbito de profesionalización en las actividades de su objeto social aportan experiencias y conocimientos que permiten al practicante formar competencias para ejercer cargos y funciones de mayor responsabilidad en el campo personal y profesional-

Objetivos

1.1.1 Objetivo general.

Profundizar los conocimientos adquiridos durante el periodo académico, a través de las experiencias vivenciales en tiempo real en la empresa VANGUARD LOGISTICS SERVICES dedicada a la consolidación y transporte de carga Internacional, desarrollar habilidades y destrezas en procesos y procedimientos propios de las operaciones de Negocios Internacionales.

1.1.2 Objetivos específicos.

- Comprender la normatividad legal que aplica para las operaciones de consolidación de carga Internacional.
- Conocer los documentos requeridos para el Transporte de Carga Internacional.
- Controlar y monitorear los embarques y despachos de carga Internacional desde y hacia Colombia-
- Desarrollar actividades inherentes a los servicios a la carga: portuarios, de manejo, almacenamiento, carga y descarga para establecer los costos en tiempo real que involucra una operación de comercio internacional.

2. Aspectos generales de la Empresa



Figura 1. Logo de Vanguard Logistics Services

2.1 Razon Social: Vanguard Logistics Services – VLS

Identificacion Tributaria: NIT: 900.139.232-5

Direccion: Calle 78 #9 – 57 Oficina 1102

Bogota, Colombia

2.4 Estudio Organizacional



Figura 2. Imagen corporativa

2.4.1 Reseña histórica. VANGUARD LOGISTICS SERVICES. En el año 1978 se forma el grupo DCL. Junto con la ayuda de Brennan y Conterm, entre el año 1998 y 2000 se crea el grupo OTS logistics group. Un año más tarde se forma la empresa VANGUARD LOGISTICS SERVICES, empresa que acapara gran porcentaje del mercado. Debido a esto, en el año 2005 Vanguard adquiere 2 de las empresas logísticas mas importantes a nivel mundial: OWS (China) y box consolidators (Reino Unido). En el año 2007 adquiere 2 compañías más: Confreight y Ocean Express, acto que finaliza con un reconocimiento a nivel europeo y completa su red global de logística. En este mismo año la expansión de la compañía llevo a que se abrieran 3 oficinas importantes en Colombia, México y Vietnam.

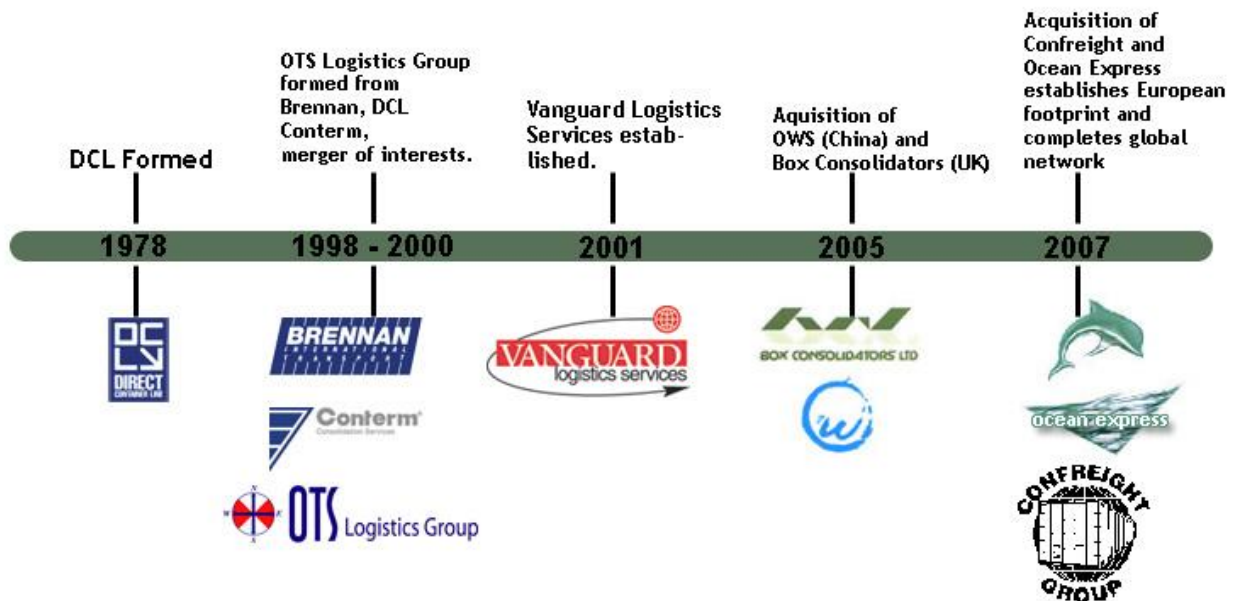


Figura 3. Organigrama de la historia de Vanguard Logistics

2.4.2 Procesos que desarrolla la entidad.

Procesos de integración Al mantener una red propia en todo el mundo, garantizan un servicio completo y confiable de extremo a extremo. Donde se amplían las redes y presencia internacional con socios externos integrados a los procesos de la compañía.

Procesos de Cumplimiento El alto grado de integración les permite garantizar el cumplimiento normativo y la excelencia operativa: integridad, seguridad de la carga y frecuencia de navegación.

Procesos tecnológicos La tecnología de la información como el eje central del servicio, ofreciéndole al cliente un acceso completo a un software logístico creado con los más altos estándares de eficacia, que se integra perfectamente a los productos que son solicitados por los clientes.

Procesos de gestión Se da prioridad a la combinación entre el alcance global y los contactos personales. Debido a su gran estructura de gestión transparente, los clientes de todo el mundo tienen la facilidad de saber a quién contactar en cada región en específico.

2.4.3 Objeto de la entidad.

VANGUARD LOGISTICS SERVICES, tiene unos objetivos basados en la seguridad, siendo esta un eje clave en el desarrollo de la actividad económica.

- Seleccionar y mantener personal confiable dentro de la compañía
- Proteger y salvaguardar la información

- Realizar operaciones seguras, previniendo actos ilícitos como contrabando terrorismo, narcotráfico y lavado de activos
- Seleccionar y mantener proveedores confiables
- Administrar los riesgos identificados.

2.4.4 Funciones de VANGUARD LOGISTICS SERVICES.

Las funciones de Vanguard Logistics Services – VLS tienden a estar siempre ligadas a las necesidades del cliente, marcando, de esta manera, una diferenciación frente a otros agentes de carga internacional. Su principal función es ofrecer servicios globales a empresas globales, dándole un énfasis a la importancia que es para VLS el tener oficinas propias a nivel mundial, dejando a un lado los obstáculos fronterizos a la hora de la toma de decisiones. VLS ofrece soluciones personalizadas a sus clientes, buscando tener un contacto de primer nivel con todo aquel que utilice el servicio de carga internacional.

VLS prioriza el enfocar su plataforma tecnológica con un enfoque al servicio al cliente, donde este pueda tener todo al alcance de su mano, con servicios completamente avanzados que brindan tiempos de tránsito, Fletes, ETD-ETA, cotizaciones en línea, status de la carga, reservas entre otras.

Integrar procesos, es otra de las funciones de VLS, con el fin de obtener operaciones más eficientes y eficaces, que lleven a prestar un servicio con los más altos estándares de calidad.

2.5 Direccionamiento estratégico

2.5.1 Misión.

VANGUARD LOGISTICS SERVICES, Colombia S.A en busca de su excelencia en su servicio hacia nuestros clientes, se apoyara en 3 pilares fundamentales:

1. Sistemas de información oportunas y de primera calidad, que no solo permitirá a nuestros clientes ingresar a nuestra página web para el conocimiento de sus embarques, nuestros itinerarios, tarifas, si no que a su vez encontrara un equipo humano especializado y focalizado en el servicio al cliente.
2. Una infraestructura a nivel global, con oficinas propias en la mayoría de países del mundo, que además de permitirnos una retroalimentación rápida y clara, nos permite ofrecerle un sin número de soluciones logísticas para nuestros clientes.
3. Un recurso humano altamente calificado y con una vasta experiencia en las negociaciones de comercio exterior en Colombia, con alto grado de compromiso y un enfoque de servicio a nuestros clientes, nos permite articular y canalizar todo nuestro esfuerzo al más importante de nuestra organización, los clientes.

2.5.2 Visión

Es la misión de VANGUARD LOGISTICS SERVICES en un proveedor neutral líder en bodegaje, distribuciones tipo inland y servicio “Cross Dock” a nivel mundial por lo cual hemos de...

Introducir y desarrollar soluciones innovadoras a fin de satisfacer las necesidades logísticas de nuestros clientes y sorprenderles constantemente con la alta calidad de nuestro servicio.

En todo momento, proteger la integridad y neutralidad son puntos de interés para nuestros clientes. Implementar y continuamente desarrollar sistemas “State of the Art” (En línea, con tecnología de punta) y procedimientos para trabajar con consistencia y entregar unos servicios de alto nivel mundial para liderar la industria.

Continuamente medir nuestro funcionamiento versus las necesidades de nuestros clientes.

Contratar, entrenar, desarrollar mantener a nivel general, un equipo de empleados enfocados en las necesidades de nuestros clientes y en el desarrollo de nuestro negocio.

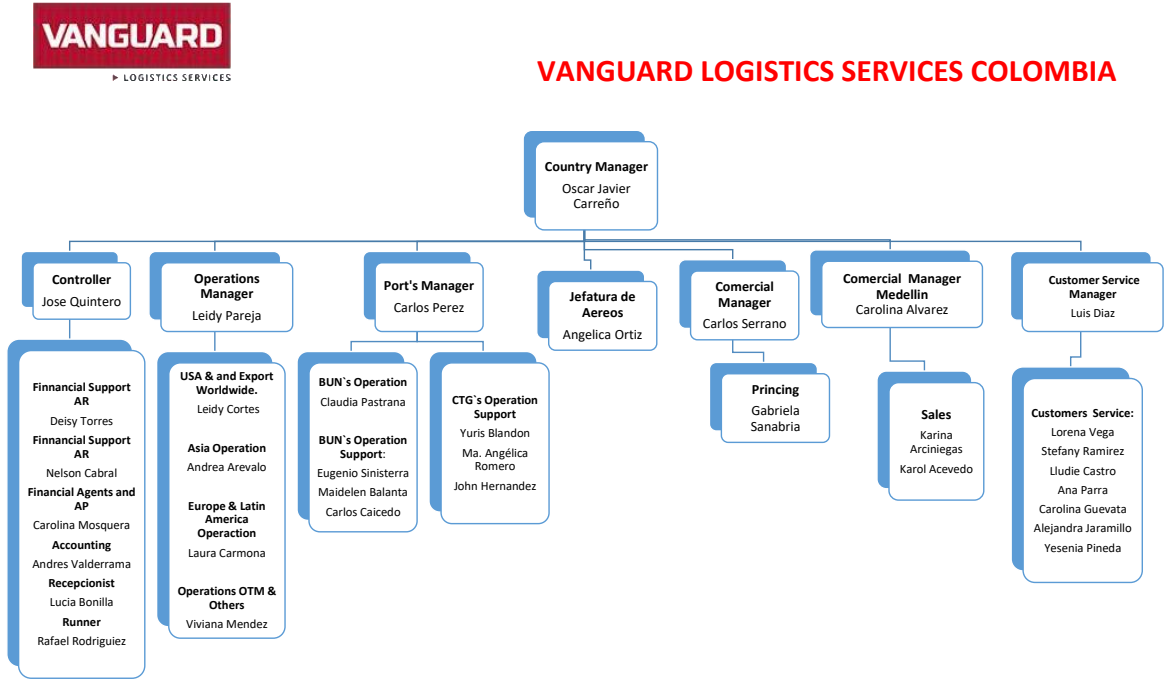
2.5.3 Valores. Los valores de VANGUARD LOGISTICS SERVICES, por el cual cada uno de sus empleados se ve identificado, siendo estos partes fundamentales de la cultura organizacional de la compañía son:

- Lealtad
- Honestidad
- Trabajo Eficiente
- No excusas
- Dar ejemplo
- Cosas bien hechas, a tiempo y que perpetúen.

2.5.4 Estrategia organizacional. Ofrecer servicios a empresas globales con énfasis en las oficinas propias, sin obstáculos a nivel regional y global para la toma de decisiones.

- Ofrecer soluciones personalizadas a los clientes
- Compartir la plataforma tecnológica con enfoque al servicio al cliente
- Integrar procesos para tener operaciones más eficaces y eficientes
- Integrar sistemas informáticos

2.6 Estructura Organizacional



Fecha de revisión y aprobación: 26 de enero de 2018

Figura 3. Organigrama estructura organizacional Vanguard Logistics

2.7 Cargo: Pricing support y Customer service.



Figura 4. Cierre de semana 18.

Funciones a desempeñar

Funcion 1. Administrar los clientes C de la compañía.

Actividades para esta funcion: Atender la solicitudes de las cuentas C de la compañía, coordinar los embarques asignados por este tipo de clientes y la constante busca de negocios según la meta semanal de un mínimo de cinco clientes, establecida por gerencia general.

Funcion 2. Negociar y solicitar las tarifas a todas las oficinas del exterior en las fechas acordadas (Semanal, Mensual, Trimestral o según vencimiento de contrato)

Actividades para esta funcion: Teniendo en cuentas las vigencias, se le solicita puntualmente al encargado de cada oficina, via correo electronico, los tarifarios de importacion actualizados con las tarifas a los puertos colombianos mas importantes (Buenaventura y Cartagena). Seguido a esto se procede a actualizar estas tarifas dentro del tarifario de la compañía.

Funcion 3. Realizar la correspondiente solicitud de los coload para los diferentes traficos.

Actividades para esta funcion: Con autorizacion de gerencia general y teniendo en cuenta los volumenes de carga a manejar, se solicita a los agentes en el exterior la implementacion de un coload a fin de generar mas utilidad y priorizar la eficiencia a la hora de generar los embarques.

Funcion 4. Negociar y solicitar a todas las navieras la actualizacion de condiciones de servicio en destino.

Actividades para esta funcion: Teniendo en cuenta el vencimiento de las condiciones de servicio en destino acordadas por gerencia general, se le colicit a al agente comercial de la respectiva naviera, el cuadro actualizado en donde se indican los dias libres por uso y tenencia de contenedor, el costo del Drop Off, el costo de las moras, lavado y daños ocasionados durante la operación y la vigencia del contrato de comodato.

Funcion 5. Actualizacion de tarifas de operadores de transporte multimodal (OTM), operadores de transporte terrestre nacional y seguros para transporte de mercancías en los trayectos.

Actividades para esta funcion: Realizar contacto con operadores de transporte multimodal (OTM), tranporte terrestre y compañías de seguros mensualmente para la actualizacion y verificacion de tarifas. El operador de transporte multimodal (OTM) principal de Vanguard Logistics Services es COL OTM, por lo tanto se tienen tarifas especiales que son negociadas trimestralmente por el departamento de pricing y gerencia general.

Funcion 6. Realizar actualizacion de tarifas LCL y FCL del tarifario neto y venta de fletes y sus conexos dependiendo del trayecto y de los puertos de desembarque.

Actividades para esta funcion: Diariamente las navieras y la oficinas de Vanguard Logistics Services (VLS) alrededor del mundo actualizan las tarifas correspondientes a los principales traficos desde y hacia Colombia. Es deber del departamento de Pricing la verificacion y actualizacion de esta tarifas dentro del tarifario de la compañía, tanto neto como venta. El proceso debe ser divulgado a todos los departamentos de la compañía antes de las 10 am.

Funcion 7. Fijacion, analisis y divulgacion de las politicas de descuento, politicas de reporte al exterior, acutalizacion de costos en destino especiales FCL y LCL de acuerdo a las politicas financieras para venta.

Actividades para esta funcion: Las politicas son aprobadas por gerencia general y los representantes de las oficinas en el exterior, la divulgacion de esta informacion se hace en un cuadro de tarifas que permite saber el profit de cada oficina a la hora de cerrar un negocio. Los descuentos que se pueden realizar a cada cliente dependen del volumen de carga que maneje, los trayectos y los gastos especiales en destino.

3. Marco conceptual y normativo para el desarrollo de las funciones establecidas

VANGUARD LOGISTICS SERVICES, se caracteriza por ser una empresa que hace las cosas de la mejor manera, por ende todos su empleados deben estar siempre con atenedos a los más altos estándares de calidad. Ateniendo a la primicia que el cliente es lo más importante, se debe manejar cada función siguiendo unos parámetros estrictos de calidad, que lleven a cumplir con las funciones de la mejor manera posible, siendo este un eje diferenciador de Vanguard frente a los demás agentes de carga internacional.

Dentro de estos estándares de calidad se tienen en cuenta las normas establecidas por el gobierno de la república, tal así como el estatuto aduanero y la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) como firme regulador de todas las actividades de comercio exterior realizadas por la compañía.

3.1 Otras funciones en el cargo.

Dentro de las políticas organizacionales el ingreso de funcionarios y practicantes se hace mediante una inducción en la cual se da la capacitación sobre las funciones y actividades propias del comercio internacional en procesos y procedimientos que garanticen la seguridad y el servicio al cliente.

- **Pricing**

La función principal del departamento de Pricing es el buscar y compilar mejores tarifas para carga suelta (LCL) y contenedorizada (FCL). Las tarifas tienen una vigencia que esta determinada por las oficinas de Vanguard en Origen y por las líneas navieras en Colombia. Las tarifas acordadas con vaieras y operadores tienen una vigencia que deben ser monitoreadas para hacer la refrendación dentro del tiempo acordado. se establece un tiempo de respuesta de máximo de 12 horas entre oficinas Vanguard. Las tarifas que más fluctúan son las de lejano oriente, debido a la gran cantidad de movimiento comercial que hay en estas zonas, conllevan a que las líneas navieras y los agentes de Vanguard vayan actualizando las tarifas según el comportamiento del mercado, a fin de ser más competitivos.

Tabla 1. Tabla de vencimiento de tarifas.

Vencimiento de Tarifas	
Origen	Periodo promedio de validez de la tarifa
Lejano Oriente	8 - 15 Dias
LATAM	Mensual
Estados Unidos	Mensual
Europa	Trimestral

Fuente propia.

En el cuadro se puede apreciar el tiempo de validez de cada tarifa, es por eso que se debe prestar mucha atención al proceso de actualización, que serán usadas por todos los miembros de la compañía a la hora de ofrecer los servicios a los clientes.

Lo importante dentro del departamento de Pricing, es la divulgación de los acuerdos tarifarios a todos los miembros de la compañía. El Tarifario está estructurado de manera, que cuando alguien como empleado requiera conocer una tarifa solo debe hacer un proceso de filtrado por origen o por destino o por naviera. El tarifario está dividido en tarifas Freight Container Load (FCL) y Less Container Load (LCL), y también por origen. Dentro de las tarifas FCL se pueden encontrar diferentes subcarpetas que están divididas por zonas geográficas, por ejemplo: Lejano Oriente FCL, Sudamérica y Centro América FCL, Europa FCL. Cabe recordar que para buscar las tarifas FCL de Estados Unidos, se deben pedir puntualmente a la oficina de los estados desde donde se vaya a importar. Del mismo modo, las tarifas LCL están divididas por regiones geográficas, en donde se podrá encontrar las tarifas ofrecidas a los clientes Retail o clientes finales y las tarifas

ofrecidas a los FREIGHT FORWARDER, que son compañías agentes de carga. El tarifario se envía todos los días antes de las 10 am, hora en la que los comerciales empiezan su proceso de llamar clientes para poder cerrar negocios, se envía el tarifario con las tarifas netas y venta.

El departamento de Pricing abarca muchas funciones, dentro de estas esta la solicitud de tarifas SPOT. Una tarifa SPOT es una tarifa que se pide en condiciones especiales, para un tráfico en especial. La tarifa SPOT es una solicitud por parte de Vanguard hacia una línea naviera en específica, pidiendo una tarifa especial, que será usada solo para una ocasión particular. Por así decirlo, es pedir una tarifa especial en la que la naviera acepta hacer un descuento de su tarifa normal, con el fin de cerrar el negocio con Vanguard.

En pro a cerrar negocios y abarcar más espacio dentro del mercado de agentes de carga, es esencial para Vanguard manejar una política de descuento especial. La política de Vanguard es diseñada por el departamento de Pricing con aprobación de gerencia general, este cuadro de políticas de descuento es enviado a todos los empleados cada vez que haya algún nuevo cambio sugerido por parte de gerencia. El cuadro de política de descuentos es una herramienta en donde se pueden encontrar todas las políticas que hay frente a la disminución del precio de alguna tarifa, seguro, transporte terrestre o transporte multimodal (OTM)

- **Inside Sales**

La función de inside sales es totalmente distinta a Pricing en todos los sentidos, en este puesto se tiene contacto con el cliente final y con la carga que se va a manejar, a la vez que se debe cumplir con la meta semanal dependiendo de los clientes que se manejen. Dentro de la compañía se dividen los clientes en categorías, estas dependen de la cantidad de importaciones que haga un cliente durante un año. Los clientes se dividen de la siguiente manera, entendiéndose 1 TEU = Contenedor de 20' y un CBM a un metro cúbico:

Tabla 2. Clasificación de clientes dentro de Vanguard Logistics.

TIPO DE CUENTA	TEUS AL AÑO	CBM AL AÑO
AA	500	500
A	100	120
B	40-100	70 - 120
C	MENOS DE 40	MENOS DE 70

Fuente propia.

Dentro de las funciones que se desempeñan en este departamento esta el manejo de los clientes C. Estos con clientes que importan muy pocos TEUS y CBM al año, por lo tanto el margen de cerrar negocios con este tipo de clientes es muy bajo. Son clientes que hacen 2 o 3 operaciones al año, por lo tanto se debe tener muy en cuenta la rotación de las operaciones entre estos clientes. Vanguard maneja aproximadamente 120 cuentas C, estos clientes pueden importar mucho en un año, como pueden llegar a no tener ninguna operación durante este mismo periodo. La clave en estas cuentas está en la rotación, estar en contacto semanal con estos clientes y poder agendar las fechas posible de importación, con el fin de poder tener un control de posibles negocios a futuro y cerrar estas mismas operaciones.

Cada funcionario del departamento de Inside Sales debe cumplir una meta semanal, para la organización este mecanismo sirve para controlar cuantos negocios son cerrados durante una semana, frente a la cotizaciones enviadas a los clientes. Las cuentas C tiene como objetivo una meta minima de 5 negocios semanales sobre un total de 40 cotizaciones enviadas, debido a que son clientes cuya actividad comercial no es tan grande, las metas por cumplir de este tipo de cuentas no es tan exigente. Vanguard Logistics se basa en la primicia de buscar negocios, es por eso que se tiene como base que entre más cotizaciones se envíen y más llamadas se reciban y se

haga retroalimentación con los clientes dentro de la matriz, más negocios se van a cerrar por semana. La matriz de llamadas es una herramienta que se utiliza para tener el control frente de las llamadas que se realizan. En la matriz se puede encontrar la información de cada cliente, los tráficos que maneja y cuál será la fecha de la posible carga. La matriz debe estar completada al 80% los miércoles de cada semana, es decir dentro de las cuentas C, para el día miércoles deben haberse contactado al menos 96 .

Procedimiento para cerrar un negocio

El primer contacto que se tiene con un cliente es el envío de la cotización del servicio ofertado, en donde se establecen de manera clara el tipo de servicio, la tarifa, la tarifa sobre el servicio, los gastos conexos, los tiempos de contenedores, todo dependiendo del INCOTERM que se negocie entre comprador y vendedor, para de esa manera poder incluir los gastos en origen y los gastos en destino. Las cotizaciones se deben preliquidar, de tal manera que el cliente conozca de primera mano el costo que pagaría por el manejo y transporte de cada CBM o KG dependiendo de cuál de los 2 es mayor. Aprobada la cotización por parte del cliente y con la información del proveedor en origen, se procede a informar a la oficina de Vanguard Logistics en origen para que ellos se encarguen de la coordinación y toda la logística que se debe aplicar en la cadena de abastecimiento y se defina si la mercancía se entrega en las bodegas de Vanguard Logistics, en caso de que sea término EXW o se haga la recogida en las instalaciones del proveedor. Sobre cada uno de los procesos que se realice dentro de inside sales, se mantendrá informado al cliente sobre el status del embarque. Una vez la carga está en las bodegas de Vanguard Logistics, las oficinas de origen se encargaran de suministrar el Booking donde se va a encontrar la información necesaria para las autoridades de control aduanero como el nombre y viaje de la motonave, puerto de embarque, puerto de descarga, marcas y números de la carga, descripción de la carga, número de piezas,

peso bruto de la carga, el volumen de la carga, fecha de Cut Off, Estimate Time Deaprture (ETD) y Estimate Time Arrival (ETA).

Una vez el buque haya zarpado, el departamento de operaciones enviara un informe con los detalles del embarque, el contacto del cliente y a partir de este momento el departamento de Inside Sales tomara el control de la ruta para presentar en el destino los prealertas al cliente y la informacion a las autoridades aduaneras para el arribo en el puerto de llegada.

4. Aportes

4.1 Aporte de la compañía

Vanguard Logistics Services es una empresa que vela por el constante crecimiento de su organización dando estabilidad laboral a sus empleados en todos los departamentos y funciones que desempeñen. El crecimiento los empleados de Vanguard Logistics services se da por meritos, dando la oportunidad de tomar cargos de mas responsabilidad en las medidas en las que sus competencias, conocimientos y experiencias lo garanticen. El desempeño de los empleados se mide por el compromiso y grado de responsabilidad que cada uno demuestra en el desempeño de las funciones de su cargo.

En las practicas empresariales la organización ayuda de manera decidida y responsable en la formacion del estudiante como un profesional etico, inculcandole valores, honestidad y responsabilidad en atencion a los riesgos que las operaciones aduaneras y logisticas del comercio internacional exigen de manera global a cada uno de quien desarrolla procesos y procedimientos en este campo. Son propositos claros de Vanguard Logistics foramr de manera responsable y etica

los practicantes para que puedan enfrentar cargos de mas responsabilidad, tomen experiencias de trabajo en grupo y decisiones gerenciales en cada uno de los departamentos que se desempeñe.

Vanguard Logistics Services es consciente de que las operaciones de comercio internacional deben hacerse de manera transparente, garantizando la integridad de la carga y entregando el mejor servicio al cliente de acuerdo al ofrecimiento en las cotizaciones y ofertas.

El reconocimiento a nivel mundial para esta compañía, hace que el practicante tome confianza y desarrolle sus funciones con gran responsabilidad, lo que le permite adquirir conocimientos y experiencias para desarrollarse en el campo laboral y profesional.

4.2 Aportes a la compañía

La practica empresarial para el estudiante es una oportunidad de desarrollarse en el campo profesional adquiriendo experiencias y habilidades necesarias para el desarrollo de las funciones asignadas en el cargo. La responsabilidad es el eje fundamental de la practica donde el estudiante aprovecha una oportunidad brindada para ejercer sus funciones dentro del campo profesional.

Los aportes por parte del estudiante son dados acorde al compromiso adquirido en el momento de las practicas, ejerciendo las actividades que se presentan en los diferentes cargos. El aporte es dado por los conocimientos adquiridos dentro del proceso de formacion profesional, donde los valores y aptitudes se ven reflejadas durante todo el proceso de las practicas empresariales.

Durante el proceso practico el estudiante aporta ideas frente a las diferentes situaciones que iban surgiendo, ideas que aportaron a la solucion de problemas dentro de la compañía.

Conclusiones

Se puede concluir que dentro del proceso formativo de las practicas empresariales, se cumplieron todos los estandares establecidos al inicio de estas mismas. Se puede determinar que la linea de aprendizaje y desarrollo fue en crecimiento durante el periodo dentro de Vanguard Logistics Services. Todos los procesos realizados fueron parte del camino hacia la culminacion de las practicas y cada uno de ellos fueron de gran aporte para el desarrollo del profesional durante el proceso. La adquisicion de conocimientos logísticos y el como desarrollarlos dentro de las funciones de la compañía, fueron parte vital de este proceso practico.

De tal manera, el proceso de las practicas empresariales marcan un antes y un despues dentro del crecimiento profesional del estudiante, tanto asi como la relacion establecida con sus pares, formando una mentalidad de trabajo en equipo ganadora que llevo a cumplir con los objetivos de este proceso.

Para el practicante, la oportunidad de trabajr en una empresa como Vanguard Logistics Services es muy importante por la condicion de multinacional que hace presencia en mas de 100 oficinas en 4 continentes. De esa forma, el practicante tiene la oportunidad de convalidar los conocimientos teoricos con las experiencias organizacionales en el desarrollo de las funciones del cargo, mejorando competencias y adquiriendo experiencias para el desarrollo de cargos de mayor responsabilidad en el campo laboral.

Evidencia del proceso practico



Figura 5. Primer dia de practicas empresariales.

Bibliografía

Vanguard Logistics Services. Obtenido de pagina web. www.vanguardlogistic.com.

Recuperado 06 de Junio del 2018.