



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
M E D E L L Í N

“Landing” o transporte terrestre de mercancías: Un proceso fundamental dentro del
comercio exterior.

Presentado por:

Alexandra Samaris Andrade García

Informe final de la práctica profesional en Negocios Internacionales

Docente tutor:

Néstor Raul Gamboa

Interlocutor:

Mauricio Osorio

Escenario de práctica:

Tanques del Nordeste S.A

Junio 3, 2021

Medellín - Antioquia

Tabla de contenido

<u>1.Introducción</u>	1
<u>1. Contextualización</u>	2
<u>1.1.Título del trabajo</u>	4
<u>1.2.Nombre de la empresa</u>	4
<u>1.3.Caracterización de la empresa</u>	4
<u>Misión</u>	4
<u>Visión</u>	5
<u>Valores</u>	5
<u>Target empresarial</u>	5
<u>Rol de auxiliar comercial</u>	6
<u>1.4. Alcances</u>	7
<u>2. Justificación</u>	8
<u>3. Objetivos</u>	9
<u>3.1.Objetivo general</u>	9
<u>3.2.Objetivos específicos</u>	9
<u>4. Diagnóstico</u>	10
<u>4.1. Cuadro 1: Análisis interno en redes sociales</u>	10
<u>4.2.Análisis externo</u>	11
<u>Ventajas de las redes sociales</u>	11
<u>Desventajas de las redes sociales</u>	12
<u>4.2 Análisis interno general</u>	13
<u>Cuadro 2: Matriz DOFA</u>	13

<u>5. Resumen de la práctica</u>	14
<u>6. Cuadro 3: Plan de acción</u>	16
<u>7. Resultados de la práctica</u>	20
<u>8. Conclusiones del informe</u>	21

Introducción

El presente informe resulta a partir de la realización de la práctica profesional dentro de la carrera de Negocios internacionales de la universidad Santo Tomás - Medellín, en la empresa de transporte denominada Tanques del Nordeste S.A, comprendiendo el periodo semestral entre el 26 de octubre y el 26 de abril de 2021; practica que permitió aplicar y desarrollar las destrezas adquiridas durante la Carrera, en un ambiente empresarial. Mediante el cargo de auxiliar comercial, se logra un acercamiento práctico a uno de los términos vistos teóricamente dentro de la carrera universitaria, como lo es el “landing”, este hace referencia a uno de los procesos vinculados al comercio exterior que se encarga del transporte de mercancía por vía terrestre desde o hacia el puerto convenido entre el cliente y la empresa transportista, así mismo es aquel que “permite movilizar mercancías desde los lugares donde se obtienen a lugares donde se requieren”. *Redacción España, 2016.*

De acuerdo con lo anterior, se hace preciso crear un informe final a razón de soporte, en donde se brinda información sobre la experiencia adquirida durante los meses de práctica en la empresa Tanques del Nordeste S.A, dándose a conocer como primer aspecto, los fundamentos del escenario de práctica, como: estudio institucional (misión – visión), valores institucionales, el target empresarial, diagnóstico en cuanto a redes sociales, el rol del asistente comercial y el análisis externo e interno del lugar; se exponen además, los procesos desarrollados por la practicante, los objetivos de la práctica, se realiza una descripción de la experiencia, la socialización de logros alcanzados y los aprendizajes adquiridos como fortalecidos con la práctica; Así pues, se generan conclusiones y recomendaciones del proceso realizado.

1. Contextualización

El “landing” o transporte de mercancías:

El Banco Mundial expresa que el transporte es un motor fundamental del desarrollo económico y social de un país ya que genera oportunidades para los pobres y mejora la competitividad de la economía, Así mismo *Aresti (2016)* describe que el transporte de carga es esencial en la vida diaria pues se vive en un mundo que se basa en el comercio, donde el transporte conecta en muchos niveles a personas y bienes de lo local a lo global, la mayoría de las industrias y actividades económicas de las que depende consumidores y productores. El transporte ha ido cobrando cada vez una mayor importancia en los países industrializados, emergentes y en vía de desarrollo, convirtiéndose así en una actividad básica desde un escenario económico y social, en el que se convierte en un contacto entre consumidores y productores.

Según *el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)*, el transporte de mercancías representa cerca del 3,9% del Producto Interno Bruto (PIB) y entre el 2018 y 2019, Colombia mostró la segunda mejor variación en el puntaje del IGC, ya que Brasil aumentó 2,4 %, de hecho, fueron los únicos países del grupo comparado que presentó una variación positiva en su puntaje, lo que evidencia, para el caso de Colombia, el resultado de un esfuerzo por mejorar la competitividad del país. Sin embargo, la Región se está quedando rezagada en comparación de otras, debido a que, por ejemplo, países de Asia, están realizando reformas a una mayor velocidad, lo que impacta en su posicionamiento y puntuación en el ranking.

La industria del transporte terrestre actualmente está siendo marcada por altos niveles de competencia ya que cada competidor intenta posicionarse como el mejor proveedor de

servicios en términos de eficiencia, efectividad y relación calidad-precio. Los nichos y los sub-nichos se están desarrollando dentro del sector con miras a aumentar las ventajas competitivas de cada competidor en particular. “El crecimiento sostenido de la industria estadounidense está teniendo también un impacto ya que impulsa el aumento de las exportaciones de productos manufacturados y las importaciones de países como China. Una de las consecuencias de esta situación es el hecho de que la capacidad para los servicios de larga distancia es escasa” *Amanda Callahan (2019)*.

Dentro del landing existen varias modalidades las cuales son: DTA (Declaración de Transito Aduanero), Es el régimen especial por la cual las mercancías se transportan bajo control aduanero desde una oficina distrital hacia el exterior, así mismo se deberán estar registrados en el sistema informático del servicio nacional de aduanas para poder realizar el mismo con suspensión del pago de impuestos y recargos mientras permanezcan bajo este mismo régimen. *COPCI, 2011*. OTM (Operación de Transporte Multimodal), Transporte de mercancía utilizando, al menos dos modos de transporte diferentes, cubierto por un contrato de transporte multimodal, desde un sitio en un país donde el operador de transporte multimodal se encarga de ellas, hasta un sitio designado para entrega, situado en un país diferente" escuela júpiter Colombia, 2020. ACI (Agente de Carga Internacional): Es aquel que coordina y organiza embarques, consolida carga de exportación o desconsolida carga de importación, además emite o recibe del exterior los documentos de transporte propios de su actividad.

Por lo tanto, podemos observar la importancia del sector de transporte en la economía colombiana. De igual forma, ver que la infraestructura juega un papel clave para poder alcanzar estándares internacionales. Así mismo por ser un sector que juega tan importante

papel dentro de nuestra economía, no es raro ver aparecer cada vez más actores que buscan posicionarse en el mercado, es allí donde está en juego la destreza y el know-how con que cada empresa sepa moverse para ganar ventaja competitiva.

1.1: Título del trabajo: “Landing” o transporte terrestre de mercancías: Un proceso fundamental dentro del comercio exterior.

2.2. Nombre de la Empresa: Tanques del Nordeste S.A

2.3. Caracterización de la empresa:

Es una empresa dedicada a las operaciones y servicios de transporte de carga masiva y semimasiva de importación y exportación en sus diferentes modalidades, nacionalizada, OTM y DTA. Igualmente se transporta cargas nacionalizadas entre las diferentes ciudades del país, además de contar con la habilitación para realizar transporte internacional entre Colombia y Ecuador; así mismo, TKS (Tanques del Nordeste) se encarga de brindar soluciones logísticas integrales ofreciendo servicios puerta a puerta desde y a cualquier parte del mundo con una red de agentes especializados. Se cuenta, con otra unidad de negocios compuesta por un portafolio de Estaciones de Servicio ubicadas adecuadamente en gran parte del territorio nacional, las cuales apoyan la operación del transporte con su infraestructura y una completa oferta de servicios, además se cuenta con diferentes bodegas ubicadas de manera estratégica en el territorio nacional.

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, cuenta con colaboradores con

perfiles idóneos que permiten la satisfacción de sus asociados de negocios, hacia el desarrollo sostenible en la cadena logística internacional (*Tanques del Nordeste, 2020, pár.1*)

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 sus procesos, convirtiéndose como el asociado por un excelente servicio (*Tanques del Nordeste, 2020, pár. 2*)

Valores corporativos:

Seriedad: Empresa legal en el mercado. Se cumple con toda la normatividad vigente en materia de seguridad para el transporte de carga.

Responsabilidad: Monitoreos 24 horas a través de tecnología GPS para todos los desplazamientos de la flota vehicular.

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

Puntualidad: El óptimo desempeño de su flota vehicular y la eficaz coordinación de sus operaciones, permiten garantizar a los clientes, la entrega puntual de todos sus envíos y/o mercancías.

Target Empresarial

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.

Rol del auxiliar comercial dentro de la empresa

Las funciones principales de “el trabajador”, 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.
- Da 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.

- 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.

1.4. Alcances: 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.

2. 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.

3. Objetivos

3.1. 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.

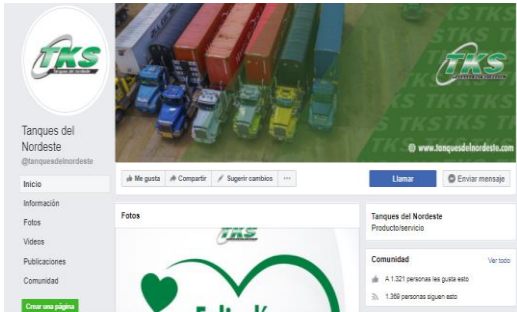
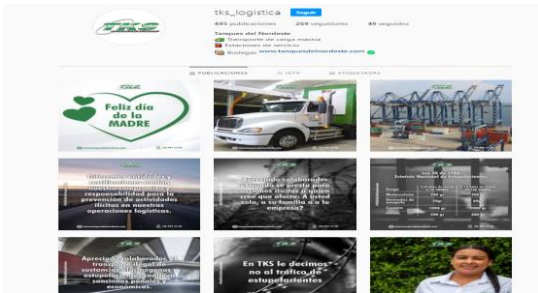
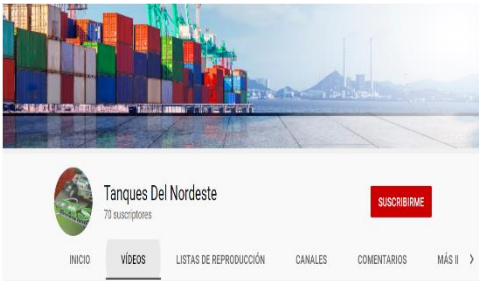
3.2. Objetivos específicos:

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

4. Diagnóstico

Para realizar un diagnóstico en el tema online de la empresa, se analizan las tres principales redes sociales con las que cuenta la organización y se exponen sus fortalezas y debilidades en cuanto a ello, así:

4.1. Cuadro 1: Análisis interno en redes sociales:

Redes sociales	Fortalezas	Debilidades
<p style="text-align: center;">Facebook</p>  <p style="text-align: center;">https://es-la.facebook.com/tanquesdelnordeste/</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Variedad de contenido en temas de interés. - Principal red social - Mantenimiento y actualizaciones constantes -Direccionamiento directo a la página de la empresa -Apoyo a la comunicación de eventos y convocatorias 	<ul style="list-style-type: none"> - Menor número de seguidores con respecto a la competencia - No cuenta con calificación del servicio. -Poca reacción de la comunidad al material de la página. -Poco impulso a la imagen de la red social.
<p style="text-align: center;">Instagram</p>  <p style="text-align: center;">https://www.instagram.com/tks_logistica/?hl=es-la</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buen nivel y variedad de contenido -Contenido que resalta el compromiso de la empresa en temas de medio ambiente, políticas, sociedad, etc. - Imagen atractiva - Actualizaciones oportunas - Buen nivel de interacción entre la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de seguidores que no alcanza el nivel de la competencia. -Falta de posicionamiento de la red social. -Falta de estrategias mediante el uso de hashtags. - Poco uso de menciones y etiquetas.
<p style="text-align: center;">YouTube</p>  <p style="text-align: center;">https://www.youtube.com/channel/UcTh_7sh8ZrkmKyGxiqSrqow/videos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Videos corporativos que promueven buena imagen a la marca. -Fomenta la publicidad y la promoción de los servicios. -Expone los procesos realizados dentro de la empresa para generar más seguridad a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Desactualización del contenido -Bajo reconocimiento del canal. -Pocos seguidores - Imagen sin sello personal - Poco contenido

Fuente: Realización propia

La empresa TKS (Tanques del Nordeste S.A) reconoce y entiende la utilidad de las redes sociales, y en los últimos meses ha buscado incentivar su uso para generar mayor posicionamiento, gestionando contenido más diverso y promoviendo la actualización constante de las plataformas; así ha logrado avanzar en número de seguidores y en la interacción con la comunidad. Sin embargo, comparada con empresas de alta competitividad en el sector, o con la empresa líder del transporte denominada Coltanques se logra ver la gran diferencia en seguidores y una mayor gestión en el uso de las redes para consolidar su marca.

4.2 Análisis Externo redes sociales:

Con un aprovechamiento adecuado de las redes sociales, la empresa puede obtener:

Ventajas y/o oportunidades

- Aumentar las posibilidades de retener clientes potenciales interesados en movilizar cargas dentro y fuera del país, resultando en una mayor captación de la demanda dentro del sector de transporte.
- Mejorar la reputación de la marca empresarial, puesto que la marca Tanques del Nordeste es conocida en el sector, pero aún existen líderes que tienen mayor posicionamiento.
- Crea un espacio virtual para abrir nuevas oportunidades de negocio, llegando a un público más amplio; incluso, que se encuentren en otros países, lo cual resulta oportuno al ser una empresa que incursiona en el mercado como agente de carga internacional.
- Conseguir un mayor acercamiento al público objetivo, conociendo mucho mejor como trabaja la competencia, así como las exigencias que surgen en el contexto.

- Conocer y fidelizar a clientes con material publicitario que impacte y genere seguridad en los servicios ofertados por la empresa.
- Generar un puente de conexión hacia la página web, impulsando la visualización de esta.


Sin embargo, una mala gestión de las redes sociales podría generar:

Desventajas y/o amenazas:

- Las personas malintencionadas abundan en las redes, por lo que es posible ver la marca expuesta a suplantación de identidad, en la que se hace uso del nombre y la información de la empresa para engañar a los usuarios y generarles perjuicios; así pues, el sello TKS perdería credibilidad.
- La competencia podría tomar ventaja del contenido que se genera, cuando se descuida la seguridad y la privacidad del perfil y no se usa de una manera efectiva principalmente para interactuar con el público.
- La reputación online puede verse expuesta a razón de los mismos empleados cuando estos no interactúan debidamente en las redes sociales; por lo tanto, se hace necesario establecer parámetros dentro de las mismas y de esta forma evitar el surgimiento de caos y problemas.
- Los malos comentarios o la generación de contenido sensible puede ocasionar el rechazo de la comunidad, lo cual hace necesario mantenerse al margen de temas que resulten muy polémicos, como: política o situaciones sociales que generen debates.

4.2. Análisis interno general:

Cuadro 2: *Matriz DOFA*

	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes potenciales y mayor demanda. -Crecimiento del mercado de logística en general. -Empresas que empiezan a exportar e importar. -Crecimiento de la deslocalización - Baja calidad de otras empresas transportistas. -Aplicación de nuevas tecnologías y uso de redes sociales. -Sectores con mayores exigencias de servicio y menor sensibilidad al precio. - El comercio como uno de los principales pilares de la economía. -Demanda de empleo por parte de conductores terceros con vehículos propios. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bloqueos o cierres de vías. -Escenarios climático. -Problemáticas de orden público. -Infraestructura por carretera. -Competencia de empresas posicionadas en el sector. -Sobrecargas escasez de citas en puerto -Tráfico y congestión vehicular. -Incertidumbre por robos, atracos, choques y daños. -Política que responsabiliza a la empresa por daños de la mercancía. -Retenes por carretera que retrasan los viajes.
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Compañía líder en transporte. -Experiencia de 35 años. -Retención de clientes grandes en el mercado -Servicios de flota propia. -Transporte terrestre en todas sus modalidades. (DTA, OTM, carga internacional y nacionalizada). -Manejo de mercancías desde y hacia cualquier lugar. -Monitoreo de 24 horas. -Puntos de control en diferentes vías del país. -Descargues con montacargas propios en puerto. -Almacenamiento en Medellín, Cartagena y Buenaventura. -Estaciones de servicios, hoteles y bodegas propias. -Constante capacitación a los colaboradores. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS F+O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estimular a los comerciales hacia la búsqueda de nuevos clientes, exponiendo la amplitud del portafolio ofrecido por la empresa. 2. Aumentar la oferta de viajes cortos (urbanos e ITR) para clientes que solo necesitan movilizar carga dentro de una misma ciudad. 3. Aprovechar la opción de vía libre, que con el monitoreo de 24 horas permita a los clientes tener su mercancía en destino en tiempos más cortos y así fidelizarlos. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS F+A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permitir que ante cualquier incidencia que limite la movilidad de los vehículos, tanto terceros como propios puedan ser guardados en las bodegas e instalaciones de la empresa. 2. Ofrecer servicios tercerizados de bodegajes a vehículos de otras empresas. 3. Convenir con los vehículos de flota propia la opción de horas extras en puerto para no mantener la carga hasta el otro día.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desventajas en responsabilidades con respecto al cliente. -Falta de eficacia en momentos en los que el flujo de demanda aumenta. -Equivocaciones con respecto a los destinos de entrega. -Demoras en las devoluciones de los contenedores a puerto. -Pocos contratos con prorroga de subrogación. -Escasa publicidad y promoción. -Problemas con GPS. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS D+O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Potencializar la marca haciendo uso de las redes sociales para la publicitar y promocionar. 2. Fomentar la contratación de vehículos tercerizados para suplir la demanda en tiempo de sobrecargas. 3. Hacer uso de tecnologías adicionales que permitan rastrear el vehículo cuando el sistema GPS sufra fallos. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS D+A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer subrogación entre cliente y empresa transportista cuanto los daños a la carga sean por incidentes sin culpa. 2. Fortalecer el sistema de transporte expreso para evitar inconvenientes en carretera e incentivar las entregas a tiempo. 3. Fortalecer el servicio de escoltaje y realizar pruebas de GPS antes de iniciar ruta.

Fuente: Realización propia

El análisis DOFA permite evidenciar que la empresa tiene falencias y amenazas en un sector donde la competencia abunda; sin embargo, tiene fortalezas y un mercado abierto lleno de oportunidades que facilitan que junto a una correcta gestión y estrategia bien planteada, se pueda tomar provecho de los recursos (no pocos) con que cuenta la empresa, la experiencia y el posicionamiento del nombre TKS para fortalecer la marca empresarial y ganar mayor mercado dentro del público objetivo.

5. Resumen de la práctica

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 describe el trabajo en 4 puntos:

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.
3. Revisar documentos necesarios para junto con los despachadores gestionar los retiros desde puerto, como pueden ser: Bill of landing, carta porte, comodato, lista de empaque; o

por defecto gestionar la obtención de los documentos necesarios para finalizar todos los procesos dentro de la logística.


4. Realizar seguimiento a los vehículos y evitar inconvenientes por carretera o en su defecto informar oportunamente al cliente sobre percances en ruta.

En resumen, el propósito de adquirir preparación en un ambiente empresarial y poder aplicar los conceptos vistos durante la academia fue cumplido, permitiéndole al estudiante no solo enriquecerse en conocimiento del escenario de prácticas sino, además, aportar y generar ideas dentro del mismo.


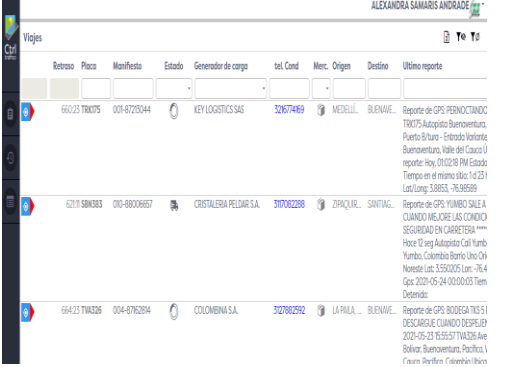

6. Plan de acción

A continuación se presenta un cuadro que describe la logística en el transporte de mercancías desde el cargo de Auxiliar comercial.

Cuadro 3: *Plan de acción en el transporte terrestre de mercancías*

Actividad	Descripción	Anexo
<p align="center">GESTIONAR ASIGNACIONES DEL CLIENTE</p>	<p>Una vez el cliente ha asignado una mercancía, (ya pactada con anterioridad entre el cliente y el comercial encargado), se revisan las características y condiciones de la misma: tipo de carga (suelta, granel según su tipo, en contenedor según su tipo), origen y destino, peso, tiempo límite para retiro, modalidad y tarifa pactada.</p>	

<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>	 <table border="1" data-bbox="1062 898 1373 989"> <thead> <tr> <th colspan="4">DESCRIPCION DE LA CARGA</th> </tr> <tr> <th>Contenedor</th> <th>Modalidad</th> <th>Ingreso/Salida</th> <th>Peso Total (kg)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BMCU1481500</td> <td>FCL</td> <td>Salida</td> <td>8745.0</td> </tr> <tr> <td>NYCU8712657</td> <td>FCL</td> <td>Salida</td> <td>23700.0</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCION DE LA CARGA				Contenedor	Modalidad	Ingreso/Salida	Peso Total (kg)	BMCU1481500	FCL	Salida	8745.0	NYCU8712657	FCL	Salida	23700.0
DESCRIPCION DE LA CARGA																		
Contenedor	Modalidad	Ingreso/Salida	Peso Total (kg)															
BMCU1481500	FCL	Salida	8745.0															
NYCU8712657	FCL	Salida	23700.0															
<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>Sí 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 -023056</td> <td>_____</td> <td>100015201</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED -023058</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 -023762</td> <td>_____</td> <td>100017163</td> <td>COLOMBINA S.A.</td> </tr> <tr> <td>001-FMED -023759</td> <td>_____</td> <td>100017808</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 -024126</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 -023056	_____	100015201	COLOMBINA S.A.	001-FMED -023058	_____	100015786	COLOMBINA S.A.	001-FMED -023057	_____	100016243	COLOMBINA S.A.	001-FMED -023758	_____	100016763	COLOMBINA S.A.	001-FMED -023762	_____	100017163	COLOMBINA S.A.	001-FMED -023759	_____	100017808	COLOMBINA S.A.	001-FMED -023761	_____	100018440	COLOMBINA S.A.	001-FMED -023760	_____	100018738	COLOMBINA S.A.	001-FMED -024126	_____	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 -023056	_____	100015201	COLOMBINA S.A.																																																			
001-FMED -023058	_____	100015786	COLOMBINA S.A.																																																			
001-FMED -023057	_____	100016243	COLOMBINA S.A.																																																			
001-FMED -023758	_____	100016763	COLOMBINA S.A.																																																			
001-FMED -023762	_____	100017163	COLOMBINA S.A.																																																			
001-FMED -023759	_____	100017808	COLOMBINA S.A.																																																			
001-FMED -023761	_____	100018440	COLOMBINA S.A.																																																			
001-FMED -023760	_____	100018738	COLOMBINA S.A.																																																			
001-FMED -024126	_____	100019040	COLOMBINA S.A.																																																			

Fuente: Realización propia

A partir del cuadro realizado, referente al plan de acción 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.

7. Resultados y recomendaciones de la práctica

Los resultados de la práctica se pueden definir en dos partes: Aportes del estudiante a la empresa y aportes de la empresa a la formación profesional del practicante. 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.

Como recomendación, agregaría que el acompañamiento por parte de la universidad fuese más cercano, principalmente, porque al inicio la búsqueda fue compleja y no se le brindaron

muchas opciones al estudiante a razón de poyo. 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 renunciaciones.

8. Conclusiones del informe

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 redes sociales, 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.

Referencias

Aresti, M., Tanco, M., Jurburg, D., Moratorio, D. y Villalobos, J. (2016). Evaluación de tecnologías para la eficiencia energética en vehículos de carga por carretera. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*, 14, 35-47.

Chacón Francis E. (2016). La intermediación y asesoría: claves para realizar negocios internacionales. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4609/chaconmurgasfranciselen2016.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

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-se-calienta-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/>