

INFORME FINAL EMPRESA TRADEX USA LOGISTICS



JULIAN ALEJANDRO OBREGON GUTIERREZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO - META

2021

INFORME FINAL EMPRESA TRADEX USA LOGISTICS

JULIAN ALEJANDRO OBREGON GUTIERREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de negociador internacional

Asesor

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS
PROFESIONAL EN COMERCIO EXTERIOR

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO-META

2021

Autoridades académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, OP
Rector General

P. Eduardo GONZALEZ GIL, O-P
Vicerrector Académico General

José Antonio Balaguera Cepeda
Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCIA JARA, O.P
Vicerrector Académico Sede Villavicencio

JULIETH ANDREA SIERRA TOBON
Secretaria de División Sede Villavicencio

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

A mis padres, familia y amigos...

Contenido

	Pág.
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	10
CARGO COMO FREIGHT BRÓKER	12
-Inicio Y Capacitaciones	13
-Despacho Y Seguimiento	14
-Fidelización De Los Clientes	15
CONCLUSIONES	16
RECOMENDACIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	21

Glosario

FREIGHT: La carga es mercancía o producto transportado, generalmente para la ganancia comercial, por el barco o la aeronave, aunque el término ahora se extiende al tren intermodal, a la furgoneta o al carro. (diccionario educalingo, 2019)

BROKER: Persona que, por oficio, actúa como intermediaria en operaciones de compra y venta de valores financieros y de acciones que cotizan en bolsa. (LEXICO DICCIONARIO, 2021)

FLETE: Precio estipulado por el alquiler de una nave o de una parte de ella. (RAE, 2001)

LEADS: Persona que nos ha facilitado sus datos de contacto.

RATES: Precio o cargo con referencia a un estándar o escala. La tarifa también es un cargo realizado por unidad para un producto básico, servicio, etc. (OAS.ORG, s.f.)

QUOTES: Precio de una acción o de un valor que cotiza en bolsa o en un mercado económico. (Arias, 2016)

DISPATCHER: Personal de comunicaciones responsable de recibir y transmitir mensajes puros y confiables, rastrear vehículos y equipos, y registrar otra información importante. (educalingo, 2019)

Resumen

El presente informe busca condensar la experiencia obtenida en las prácticas profesionales que se realizaron en la empresa TRADEX USA LOGISTICS, la cual es una compañía que desempeña sus labores operativas logísticas en Estados Unidos, Canadá y Europa ofreciendo servicios de transporte a sus clientes garantizando cumplimiento seguridad y rastreo en toda la trazabilidad que la carga conlleve.

Con un periodo de 5 meses como practicante en la empresa, y más de 960 horas de labor se lograron concretar un monto de cargas que pasan las metas propuestas por la empresa al contrato de practicante y ayudan al crecimiento de la misma. con una expansión del conocimiento otorgado por la práctica, la experiencia que se obtiene para negociaciones es demasiado alta, con la intervención en mercados extranjeros y un obvio dominio requerido de un segundo idioma en este caso inglés, garantiza al practicante un campo de acción en donde sus habilidades se deben poner a prueba y deben ser efectivos para concretar las operaciones que la empresa ofrece.

Como freight broker agent se debe aplicar distintas técnicas de negociación que vayan acorde a la cultura del país en donde opera la empresa, ya que es un mercado mucho más puntual y concreto al negociar, además el empleo de las plataformas que sistematizan los procesos y operaciones de la empresa se debe manejar de manera responsable y certera con toda la información que suministran los clientes ya que se habla de locaciones y direcciones que ubican a los conductores que transportan las cargas y mercancías. Son grandes responsabilidades las que se manejan como agente de carga en donde no puede haber cabida a errores ya que esto conlleva a pérdidas económicas para la empresa y para los clientes que la contratan.

En si, el modelo de negocio se categoriza como un intermediario y comisionista, en donde se involucran tres partes directa y dos indirectamente, directamente se negocia con el cliente quien es el dueño de la carga quien es el que determina cuando y donde se recoge y se entrega la carga, cuánto presupuesto va a destinar para el flete y qué tipo de equipo o camión necesita para que la mercancía se mantenga en perfectas condiciones. Por otra parte interviene el agente a negociar y a conseguir un camión que vaya acorde a los requerimientos que el cliente establece para la carga y que en el costo del flete se pueda determinar una diferencia que deje ganancia para la compañía.

Se establece como actor indirecto el departamento financiero al cual está aliada la empresa quien es el que maneja el crédito y cartera tanto para el pago de flete como para el cobro al cliente, obviamente este departamento es el que se encarga de los seguros y responsabilidades financieras que contienen los contratos de transporte de mercancías.

Palabras clave: Experiencia; Prácticas profesionales; Agente de carga; Flete; Negociación; Rastreo; Trazabilidad; Responsabilidad; Transporte.

Introducción

El mercado de servicios de transporte es uno de los más importantes en cualquier economía que produzca y comercialice víveres, al ser un mercado que no puede parar ya que son productos básicos para el abastecimiento del país y que también se manejan productos para exportación a otros países la actividad económica siempre va a estar activa por obligación y tiene su propia reglamentación y legislación. El entorno se torna volátil por muchos factores que lo pueden llegar a influir, el precio del petróleo, las estaciones, las cosechas, las temporadas, entre otros; de cada uno de los commodities que son de mayor producción por cada uno de los estados del país.

Para el desarrollo de este negocio se debe de tener en cuenta las condiciones que tiene cada cliente y cada una de las especificaciones que la mercancía demanda para que se mantenga en perfectas condiciones durante su transporte, también se debe hacer un seguimiento a los conductores buscando obtener updates de las cargas que se estén moviendo.

Con más de 7 años de experiencia como freight brokers, TRADEX USA LOGISTICS se caracteriza por ser una empresa que genera en sus clientes confiabilidad, seguridad, puntualidad y responsabilidad con sus mercancías, TRADEX es una empresa que se especializa en el manejo del transporte y logística brindando a sus clientes costos efectivos y rápidas soluciones en el transporte de sus bienes y mercancías a través de los 48 estados de Estados Unidos, Canadá y Europa. con su búsqueda de superar las expectativas de sus clientes en todos los niveles, generando y buscando una relación a largo plazo, con un compromiso continuo y una excelente calidad humana que permita lograr un elevado nivel de eficiencia y fiabilidad sin olvidar nunca que su razón de ser es generar valor a sus clientes. Con servicios de transporte de mercancías de cualquier tipo y diferentes equipos como car hauleds, reefers, flatbeds, low boys, vans entre otros, la empresa cuenta con un gran portafolio de servicios especializados en movimiento de mercancías a granel, refrigeradas o secas.

Como freight broker agent de TRADEX USA LOGISTICS las labores y actividades fueron escalonando con el paso del tiempo, todas las capacitaciones fueron efectivas para el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa y el desarrollo de todas las cargas que se expresaran en el presente informe, la constante búsqueda de leads o nuevos clientes que estén buscando mover sus

cargas con los mejores precios y seguimiento de fletes llevaban a que la atención al cliente se tornase de calidad y efectividad máxima, directa y personalizada.

Con la expansión del portafolio de clientes y el crecimiento de las bases de datos, la empresa fortalece sus ingresos y oportunidades de negocio para concretar cargas, con la tenencia de nuevos clientes se obtienen nuevas rutas, nuevos rates, quotes e información que facilita el estudio de cada línea de transporte. esto se expresa en que cuando se tiene una línea nueva (entiéndase línea como la cuota o precio que tiene mover la mercancía de un punto A a un punto B) se pueden analizar demasiados factores para que en la siguiente carga que vaya por esa línea sea más efectiva y no tenga ningún tipo de complicación, con esto se empieza a conocer como trabajar las cargas a cada cliente y qué rate ofrecerle sin que sobrepase el margen de lo que promedia el mercado.

Así que en el presente informe se apreciará como el mercado de servicios de transporte se comporta desde la perspectiva de un practicante de negocios internacionales, qué factores son los que influyen en los contratos que maneja el mercado y como se debe manejar una negociación con una cultura extranjera y un área de negocios en el que convergen personas de todas partes del mundo con un mismo fin, transportar mercancías.

Cargo como Freight Broker Agent

Inicio y capacitaciones

Con la visión de ser el operador logístico líder, capaz de ofrecer servicios flexibles y ajustados a los requerimientos de sus clientes, para poder almacenar y transportar desde un sobre de documentos hasta un contenedor de mercancías a cualquier lugar del mundo y con una vocación de trabajo a largo plazo, genera que las capacitaciones que inicialmente se dan en la empresa vayan enfocadas a llegar a motivar a sus empleados, a generar un sentido de pertenencia para lograr cumplir esa gran meta que apunta al posicionamiento de la empresa.

Con la iniciación en el puesto de trabajo se empieza con la explicación y el concepto de que es lo que se debe hacer como freight broker agent, las funciones que cumple un agente de carga son: cotizar, bookear, rastrear, y estar pendiente de todo el proceso y trazabilidad de las cargas que se despachen. Eso siendo una mirada general de lo que el cargo solicita; ahora bien, se debe manejar los programas básicos del Microsoft para poder realizar los informes que mensualmente se deben entregar para poder consolidar el trabajo realizado. Una vez instruido se comienza con una base de datos que es entregada por la empresa la cual conlleva leads y prospectos que son registrados en el bluebook que es la guía de citación legal más utilizada en Estados Unidos. Este documento contiene la información necesaria para contactar a las empresas que en su razón social puedan llegar a necesitar de los servicios de transporte que ofrece TRADEX USA LOGISTICS.

Existen alianzas estratégicas que posee la empresa que son las encargadas de la sistematización de las operaciones que se realizan, su socio mayoritario es la compañía PEARCE WORLDWIDE quien es la que sistematiza y por donde la mayoría de las cargas se despachan en TRADEX; así como PEARCE, también existen otras empresas aliadas que como esta otorgan las plataformas donde se planifica y se despachan las cargas, donde se crean las órdenes y facturas que se entregan tanto a los carriers como a los clientes. Es en esta plataforma llamada McLeod en donde se especifica qué tipo de equipo se necesita, dónde y a qué horas debe recoger, dónde y a qué horas debe entregar, si es mercancía que debe viajar refrigerada se debe especificar qué temperatura debe mantener el camión. También esta plataforma está sistematizada para determinar el rating que se maneja tanto a los clientes como a los carriers y es ella misma la que determina el profit que se va

a tener en cada carga que se despache.

Despacho y seguimiento

Todo el proceso comienza cuando el cliente entrega la carga al agente, se procede a postearla en otra plataforma en donde los agentes publican las cargas y los dispatchers de los camiones ven que carga pueden cubrir o se acomoda a las líneas que manejan. Es en estas páginas web en donde convergen o se encuentran las dos partes del negocio. en si los clientes determinan qué presupuesto se tiene para el flete de la carga y con ese presupuesto cada agente entra a negociar con los conductores analizando que desde ese presupuesto se debe obtener un profit para él y para la empresa. Por ejemplo:

- Una carga de MIX PRODUCE que debe ser recogida en California.
- Debe ser transportada en 36F* grados de temperatura hasta las bodegas del puerto de Jacksonville en Florida
- El cliente destina un monto de \$10.500 USD para el flete
- Al ser publicada en las plataformas de load boards se consigue un carrier que puede hacer la línea en \$10.000 USD
- Con estos rates se procede a despachar la carga en las plataformas de despacho
- Una vez todo sistematizado se empieza a hacer el rastreo de la trazabilidad de la carga desde que se recoge hasta que se entrega.

A groso modo así es el proceso de despacho de una carga, aunque al momento de su desarrollo existen diversos factores que influyen en todo el proceso como la volatilidad del mercado en precios, la disponibilidad de los camiones en las líneas solicitadas entre otros. El manejo que se debe dar a la clientela es con el fin de fidelizar y de demostrar que la labor que se realiza es de calidad y alta responsabilidad, que genere confiabilidad en los clientes y que genere que la empresa se torne la primera opción para dar solución a los requerimientos.

En el negocio aunque es el cliente el que finalmente corre con todos los gastos, la voz final y la parte de la negociación que toma la última decisión es el carrier, ya que es el que determina si está de acuerdo con el monto destinado para el flete que paga el cliente, aunque puede darse la situación

de que un cliente solo está cotizando las líneas y sea el broker el que consigue un driver con un rate que acepta el cliente y es en ese momento en el que el cliente le da la carga para ser despachada. finalmente, siempre se tiene que tener en cuenta que la ganancia que le queda al agente sale del éxito que este tenga en la negociación y en el profit que saque en cada una de las cargas que despache.

Al momento del contrato con los conductores la relación que se debe de tener en cuenta es el precio del petróleo ya que a partir de este es que se determina a cuánto se va a pagar por milla de viaje. para el periodo de prácticas realizadas se manejó un promedio de 3 USD la milla recorrida

Fidelización y atención al cliente

El éxito de seguir despachando las cargas de un cliente está en la calidad del servicio y atención que se tenga con las cargas que éste le entregue al agente, la responsabilidad de mantener los que se promete o se negocia en los términos que se determinaron desde un principio. muchas veces se contrata un camión que está disponible y cualquier circunstancia puede hacer que el camión cancele el contrato y es responsabilidad del agente saber dar solución al cliente, en este caso lo mejor es conseguir otro camión, aunque asimismo también existen situaciones en las que las cargas no están listas y ya el problema vendría siendo por parte del cliente, específicamente del warehouse que lo surte.

También un broker agent debe ser el coordinador de toda la trazabilidad logística que la carga demande, entre esto está saber a qué horas se debe recoger la mercancía, cerciorarse de que el camión llegue a tiempo a recoger y de la misma manera a entregar, saber qué condiciones necesita el camión y certificar de que la mercancía llegue en perfecto estado. En caso de cualquier accidente las compañías aliadas son las encargadas de responder con el seguro que siempre debe tenerse para estos movimientos de mercancías, obviamente el camión para ser contratado debe de tener su seguro al día como requisito para poder despacharse a mover las cargas.

El servicio postventa comienza desde el momento que se entrega la carga en los receivers para determinar si la carga llegó en perfectas condiciones y finaliza con el seguimiento a la otra parte (el cliente) para que el valor de las cargas sea cancelado para no dañar la vida crediticia del cliente

y que el crédito avalado por la financiera sea suficiente para cubrir próximas cargas. El sistema de crédito se establece en forma de cadena, de forma en que una vez entregada la factura al cliente se tiene un lapso de 30 días para cancelar el monto correspondiente, así facilita el pago también del driver que transporto la carga y posteriormente la distribución del profit para la compañía y la agencia financiera.

Existen tipos de carga que deben tener manejos diferentes como lo son las FTL o a granel, que son mercancías que tienen mayores responsabilidades por parte de los carriers y de los brokers que velan por la operación logística, son cargas que en su trazabilidad conllevan movimientos distintos como su embarque y cuidado ya que por ejemplo en las cargas parciales se debe coordinar que la mercancía restante que lleva el camión no afecte la integridad de la que está en nuestra responsabilidad. Las condiciones del transporte de las mercancías deben coincidir, (temperatura, organización, afectación por contaminación cruzada, etc.).

Este negocio es muy rentable y nunca para, el movimiento de mercancías y más si se habla de mercancías de primera necesidad, requiere de grandes responsabilidades y capacidades firmes de negociación y comunicación todo el tiempo, Ya sea que transporte carga o necesite enviarla, hay tantas partes involucradas que es fácil dejar caer la operación. Las malas comunicaciones, los retrasos y los daños en el transporte pueden costarle mucho al agente, al cliente o al carrier. Aunque hablando de costos como agente de carga también tiene la función de cotizante y de buscar el mejor rate para cada carga que tengan los clientes. Muchas veces contratar freight brokers para las operaciones logísticas de carga es mucho más económico que el poseer propios camiones para mover las cargas.

La tercerización siempre ha sido una alternativa para reducción de costos y más cuando no se tiene la especialización o conocimientos en el campo, cuando se terceriza se paga por seguridad y confiabilidad de que se va a completar la operación óptimamente o hay un respaldo que asegura el proceso, el delegar a terceros procesos de la empresa facilita el enfoque a las operaciones que en si son innatas de las empresas. Obviamente los contratos siempre deben contar con la seguridad de un buen servicio y que sea de calidad, más aún cuando son mercancías de primera necesidad.

Conclusión

Al momento de querer reducir costos para una empresa que en sus operaciones necesita transportar sus mercancías confiarles sus mercancías a los corredores de carga es una muy buena opción para reducir costos y asegurar procesos logísticos a manos de empresas que se dedican a ello. En Estados Unidos son muchas las empresas que utilizan este tipo de contrataciones para mover sus mercancías, es un mercado que como todos fluctúa por muchos factores y es responsabilidad del agente saber lidiar con cada una de las situaciones que se le enfrentan.

Como freight bróker el arte de la negociación es inminente, en un negocio como este que se involucran tantas partes para una sola operación la comunicación y la habilidad de poder dar soluciones a todos los obstáculos que se presentan, son las armas más importantes para poder concretar las operaciones, obviamente la responsabilidad y el respeto deben primar en todo actuar de cualquier profesional y más en actividades económicas como esta que presenta tantos problemas que necesitan solución y requieren de mucha organización.

Situaciones tensionantes que ponen a prueba el temple del agente pues en manos de él corren las responsabilidades que conlleva la carga, cada error puede representar cargos económicos que se deben costear, y evitar a toda costa inconvenientes para fidelizar el cliente y convertirse en su primera y mejor opción para trabajarle las cargas. Las labores en la empresa fueron muy productivas, con más de 25 operaciones concretadas y buenas ganancias se obtuvo un buen historial y un incremento notorio en el portafolio de clientela de la empresa. A demás, también se tuvo labores de otros departamentos de la compañía que fortalecieron la organización y el método de desarrollo de la actividad.

El tiempo es dinero y un agente de carga debe entender que esta premisa es la que mueve y rige el negocio, porque por ejemplo para el driver de un camión el ser contratado para una carga que no está lista sino hasta el otro día ese mismo tiempo de espera lo puede destinar para cubrir otra carga que le represente el dinero que le cuesta esperar por la carga que fue contratado, también, si se mira por el otro lado de la moneda para el cliente un día que su mercancía se retrase es mercancía que puede perder por no poderla vender ya que no está lista en su tienda, aunque existen momentos

o situaciones en las que ya se ven obligadas todas las partes involucradas a ceder pues son momento en las que se determinan normales en estos negocios. El tiempo de carga y descarga, la espera para recibir puerta de embarque, las paradas que representan los viáticos, el parar por gasolina, las básculas, todos estos momentos se deben de tener en cuenta al momento de realizar la trazabilidad de la carga ya que el tiempo de viaje es indispensable a tener en cuenta.

Aparte del conocimiento adquirido en esta compañía y el aprendizaje que estos campos de acción y labor otorgan, internamente en la empresa se colaboró en la proposición y aplicación de nuevos métodos de trabajo que serían utilizados para volver a los agentes más eficientes y eficaces, facilitando también a los nuevos integrantes o practicantes su adaptación al campo y al cargo, (jornadas de capacitación). La aplicación de estrategias de organización, la formulación de objetivos y metas para guiar la compañía a seguir mejorando, fueron propuestas que de la mano de los directivos de la compañía se consolidaron y se aplicaron obteniendo resultados en corto y largo plazo.

Esta excelente oportunidad garantiza la formación de profesionales en negociación internacional y operaciones logísticas de movimiento terrestres de mercancía, pues aquí, se obtienen conocimientos que más que teóricos realmente se aprenden en la práctica. Desde empezar de cero buscando la clientela ideal de cada agente, hasta llevar acabo toda una carga al momento de entregarla. El hecho de interactuar con otras culturas y otros países, el tener que entender que la naturaleza de los clientes con los que TRADEX USA LOGISTICS negocia todos los días no es la misma a la que se tiene en Colombia, garantiza una formación plena en el campo de negociación internacional.

Recomendaciones

El método de operación de la empresa TRADEX USA LOGISTICS es muy eficiente en el sentido del cómo manejar el negocio con la reducción al máximo de la pérdida o caída de la clientela. Aunque hay estrategias que se siguen utilizando desde su inicio como empresa como el de cumplir con mínimo 80 llamadas al día en búsqueda de nuevos prospectos de clientes en base a bases de datos de las empresas pertenecientes al bluebook u otras bases de datos facilitadas vía internet. Que es la estrategia básica que toda empresa debe de tener en cuenta para la expansión de su portafolio, pero para esto se puede tener un filtro o un proceso diferente que facilite la consolidación de conectar las necesidades de la clientela con las soluciones que ofrece la compañía.

Como todo proceso debe tener un periodo de iniciación y de prueba, este periodo podría facilitarse con la expansión de las bases de datos filtrando los leads que acepten los servicios de logística y que necesiten de freight brokers para mover sus cargas, una vez aceptado se monta el lead en la lista de prospects que son fijos para su debido seguimiento semanal para concretar negociaciones fijas y recurrentes, así se evita el volver a contactar compañías que no lo necesiten y que toman mucho tiempo y no dan resultados.

Con una base de datos alimentada diariamente por agentes encargados de este proceso, los tiempos se pueden destinar de una manera distinta y más productiva, obteniendo un mejor rendimiento de la empresa e incremento en operaciones concretadas. Esta base de datos no solo cuenta con los leads que podrían funcionar sino también de los carriers que se encuentran en cada estado y que podrían usarse sin necesidad de realizar el proceso de posteo, con un historial bueno las compañías podrían reducir costos y fidelizar sus camiones a líneas específicas que reducirían tiempo y dinero gastado en las mismas operaciones.

Con esta base magra cada agente tendría una herramienta que le facilitaría muchos procedimientos para cubrir sus cargas, en conjunto con capacitaciones efectivas y puntuales y un seguimiento a cada agente de su trabajo en equipo la compañía podría obtener un crecimiento considerable en sus ganancias y en su estructura empresarial. La consolidación del concretar un negocio o una operación logística no se puede dejar únicamente en su fin, cada operación debe dejar algo de enseñanza para la compañía, y más aún si en un trabajo en equipo esta misma línea

puede ser utilizada por un compañero de trabajo.

Factores básicos como la conexión remota o las líneas telefónicas son bases fundamentales para el concretar sin inconvenientes, obviamente hay muchos factores externos que ya no se pueden controlar y que en el momento de ejecutar el agente debe ser recursivo para no dejar caer la operación.

En si la empresa es una excelente escuela de negociación, el concepto y el método es de la calidad necesaria para consolidar negocios con grandes cantidades de dinero. La responsabilidad que se maneja fortalece la confianza y el sentido de pertenencia y respeto de cualquier agente, así, la empresa continúa creciendo, y se da mano al ayudar a mover el comercio exterior y la economía del país. Este negocio involucra demasiados actores para una sola operación, y es este contexto el que fortalece el gusto por cualquier organización logística.

Referencias bibliográficas

- Arias, A. S. (2016). economipedia. Cotizar en bolsa. <https://economipedia.com/definiciones/cotizar-en-bolsa.html>
- Educalingo. (2019). Forma de Pronunciación de Lading. Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-en/lading>
- Educalingo. (2019). Forma de pronunciación de Dispatcher. Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-en/dispatcher>
- Léxico de Oxford. (2021). Definición de Broker. Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/broker>
- Organización de los Estados Americanos. (s.f.). Capítulo 6 - Los costos del transporte de cargas entre los países del Mercosur <http://www.oas.org/dsd/publications/unit/oea75s/ch08.htm>
- Real Academia Española (RAE). (2021). Definición de Flete. <https://www.rae.es/drae2001/flete>

ANEXOS

