

**Informe de prácticas empresariales en Transcointer SAS**

**David Felipe Peña Ruiz**

**Informe final para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales**

**Director**

**Geovanny Castro Aristizábal**

**Doctor en Economía**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

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

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2023**

### **Dedicatoria**

Siendo parte de la finalización del proceso académico, este logro va dedicado especialmente a mi familia. Son ellos quienes han visto la dedicación y disciplina que ha caracterizado mi trabajo desde el inicio de esta etapa.

Dedicarlo especialmente a mi mamá, quien ha sido mi inspiración para querer seguir adelante. El apoyo incondicional por parte de ella ha sido el motor que ha hecho que todo esto sea posible. Gracias a ella soy la persona que hoy en día soy y por la cual me he caracterizado.

Dedicarlo especialmente a mi papá, quien con su sabiduría ha sido uno de los guías durante este proceso. Sus consejos y la forma de comunicarlos me han enseñado que el fruto de los resultados sabe mejor cuando se consiguen con esfuerzo y perseverancia.

Por último, pero no menos importante, dedicarlo especialmente a mi hermano, quien con su vínculo me ha acompañado en cada momento de esta etapa. Estoy agradecido con él por estar ahí para darle un momento de risas a las largas jornadas de trabajo.

### **Agradecimientos**

Agradezco en primera instancia a Dios por darme la oportunidad de vivir esta etapa de mi vida, de prepararme profesionalmente para mi futuro y de culminar este proceso de la mejor manera posible; agradezco a mi familia por el apoyo incondicional que siempre he recibido por parte de ellos; agradezco a esas personas especiales que conocí en mi etapa en la universidad, por haberme dado la oportunidad de conformar un excelente equipo y por todo lo que influyeron en mi para mi desarrollo personal; agradezco a la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga por cada enseñanza, experiencia y momentos vividos como complemento a mi formación profesional; agradezco a la empresa Transcointer SAS por haberme abierto las puertas para el desarrollo de mis prácticas empresariales y contribuir en mi formación como profesional.

## Contenido

Introducción .....	12
1. Informe de prácticas empresariales en Transcointer SAS .....	13
1.1 Justificación.....	13
1.2 Objetivos .....	14
1.2.1 Objetivo general .....	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
2. Perfil de la empresa.....	15
2.1 Razón social de la empresa .....	15
2.2 Objeto social de la empresa.....	15
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa .....	16
2.4 Estructura organizacional.....	16
2.4.1 Misión de la empresa.....	16
2.4.2 Visión de la empresa .....	17
2.4.3 Organigrama de la empresa .....	17
2.5 Aspectos económicos .....	18
2.5.1 Entorno macroeconómico.....	18
2.5.2 Entorno microeconómico .....	21
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa.....	22
2.6.1 Intermediación y asesoría aduanera.....	22
2.6.2 Transporte nacional e internacional.....	23
2.6.3 Courier internacional y paquetería .....	23
2.6.4 Asesoría integral en comercio exterior.....	23

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa .....	24
3. Cargo y funciones desempeñadas .....	25
3.1 Cargo desempeñado .....	25
3.2 Funciones asignadas.....	25
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas .....	26
4. Marco conceptual y normativo .....	27
4.1 Marco conceptual .....	27
4.3.1 Comercio internacional .....	27
4.3.2 Logística internacional .....	28
4.3.3 Sociedad de Intermediación aduanera .....	28
4.3.4 Regímenes aduaneros .....	28
4.3.5 Transporte internacional de carga .....	29
4.3.6 Términos de comercio internacional .....	30
4.2 Marco normativo.....	30
5. Aportes.....	31
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa .....	31
5.1.1 Identificación de la situación problemática.....	31
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	33
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros.....	34
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo .....	34
5.3 Plan de mejora.....	35
5.3.1 Aspecto a mejorar.....	36
5.3.2 Metas .....	36

5.3.3 Acciones .....	37
5.3.4 Indicadores .....	39
5.3.5 Hacer y verificar .....	39
5.3.6 Responsable .....	40
5.3.7 Recursos .....	40
5.3.8 Cronograma de actividades .....	40
6. Conclusiones y recomendaciones .....	41
Referencias.....	43

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Cuatro puntos clave del entorno microeconómico de Transcointer S.A.S.</i> .....	21
<b>Tabla 2.</b> <i>Procesos, procedimientos y herramientas</i> .....	27
<b>Tabla 3.</b> <i>Cronograma de actividades del plan de trabajo</i> .....	41

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> <i>Logo de Transcointer S.A.S</i> .....	15
<b>Figura 2.</b> <i>Organigrama de Transcointer S.A.S</i> .....	18
<b>Figura 3.</b> <i>Análisis PEST para Transcointer S.A.S</i> .....	19
<b>Figura 4.</b> <i>Productos más exportados por Colombia en el año 2022 en miles de dólares.</i> .....	24
<b>Figura 5.</b> <i>Principales orígenes de las importaciones de Colombia en 2022 en miles de dólares</i>	25
<b>Figura 6.</b> <i>Carpetas con documentos incompletos creadas por los anteriores auxiliares.</i> .....	32
<b>Figura 7.</b> <i>Plantilla de Trazabilidad Operacional de un proceso de exportación en curso.</i> .....	38
<b>Figura 8.</b> <i>Video capacitación para el uso de la Plantilla de Trazabilidad Operacional.</i> .....	39

### **Resumen**

Teniendo la necesidad de desarrollar un aporte de mejora para el desarrollo de las prácticas laborales como auxiliar operativo en Transcointer SAS, se decidió realizar un análisis con la finalidad de identificar las falencias en coordinación durante el proceso logístico desempeñado por la empresa en el desarrollo de las operaciones de exportación e importación, teniendo como objetivo la materialización de las competencias profesionales por medio del diseño e implementación de una alternativa digital que permita llevar un orden y trazabilidad interna dentro de los procesos desarrollados en el área operativa de la empresa.

*Palabras clave:* logística, comercio exterior, plan de mejora, trazabilidad digital

**Abstract**

Having the need to develop an improvement contribution for the development of labor practices as an operational assistant in Transcointer SAS, it was decided to make an analysis in order to identify the deficiencies in coordination during the logistics process conducted by the company in the development of export and import operations, with the objective of materializing professional skills through the design and implementation of a digital alternative that allows to keep an order and internal traceability within the processes developed in the operational area of the company.

*Keywords:* logistics, foreign trade, improvement plan, digital traceability.

## Glosario

*Agencia de carga internacional:* la agencia de carga internacional es el intermediario entre la empresa de transporte y el exportador/importador quien recibe un servicio de acompañamiento y asesoría integral durante todas las etapas logísticas relacionadas al despacho de la mercancía (Portafolio, 2021).

*Agenciamiento aduanero:* es la actividad comercial que tiene como objetivo que las operaciones de comercio exterior operen de forma ágil y segura, mediante el cumplimiento de la normatividad aplicable para este tipo de procesos (Agenciamiento Aduanero, 2013).

*Comercio exterior:* el comercio exterior es todo lo que abarca las transacciones de bienes y servicios, tanto de exportación como de importación, que tiene un país con otros (Mones, 2022).

*Logística internacional:* es el conjunto de operaciones involucradas en el transporte de bienes desde el país del exportador hasta su destino final en el país del importador (Universidad Europea, 2022).

*Operador logístico:* empresas que cumplen el papel de intermediarios dentro del proceso logístico de recepción de mercancías por parte del proveedor hasta la entrega a sus clientes finales (Mecalux, 2019).

*Transporte de carga internacional:* se entiende como el traslado de carga desde un país a otro, ejecutándose de tal forma que la mercancía llegue al destino final en las condiciones establecidas entre el cliente y el transportista (Mondragón, 2020).

*Trazabilidad digital de documentos:* proceso que permite conocer la ubicación, procedencia y trayectoria de un documento dentro de una nube digital de almacenamiento de datos (*Trazabilidad documental. beneficios de una empresa digitalizada*, 2021).

## **Introducción**

Transcointer S.A.S es una empresa santandereana con más de 25 años en el mercado, encargada de ser intermediaria como agencia de carga y logística internacional dentro del proceso de internacionalización de las empresas de la región, brindando su apoyo y experiencia en comercio exterior a todas aquellas que lo requieran. En el año 2018 se estableció una nueva administración compuesta por un equipo de jóvenes quienes se han encargado de generar cambios en la estrategia empresarial, ampliando los sectores económicos donde generan influencia y llevando su servicio a empresas de otras regiones del país (Transcointer S.A.S, 2020).

Las prácticas empresariales son una alternativa de alto valor para la finalización de la preparación del estudiante antes de salir al mercado laboral. Teniendo en cuenta que nos encontramos en un ambiente de fenómenos cambiantes generados por la globalización, lo que provoca que los profesionales tengan que contar con habilidades y competencias de mayor calidad. Las prácticas empresariales le permiten al estudiante adquirir esas destrezas que en la teoría sería imposible obtener, dándole la oportunidad de enfrentarse a un contexto real del desarrollo de los negocios internacionales y puliendo todo lo aprendido durante el proceso académico antes del comienzo del ejercicio como profesional.

Por medio del presente informe se realiza una contextualización del desarrollo de las prácticas laborales y los objetivos de esta, se expone el perfil general de la empresa Transcointer SAS, se señalan el cargo y las funciones desempeñadas durante el tiempo de la práctica laboral, se identifican al marco conceptual y normativo aplicables en el presente contexto. Finalmente, se pone en contexto el plan de mejora que se estructuró con el fin de solucionar la problemática identificada en la empresa.

## **1. Informe de prácticas empresariales en Transcointer SAS**

En el presente apartado se exponen la justificación y los objetivos con respecto al contexto de la práctica empresarial desarrollada en Transcointer SAS.

### **1.1 Justificación**

De la mano de los conceptos teóricos adquiridos durante el proceso académico, la puesta en práctica de estos durante el ejercicio del rol como auxiliar operativo y la adquisición de competencias y experiencia como efecto de las prácticas empresariales, se busca adquirir una postura crítica que permita generar un alto grado de respuesta ante solicitudes y problemas que presente cualquier proceso logístico en materia de comercio exterior.

Con el desarrollo de la práctica empresarial dentro del departamento operativo de Transcointer SAS, se abarca una serie de funciones encaminadas a la coordinación de las operaciones de comercio exterior que los clientes vayan solicitando, por lo que es primordial que no se presenten afectaciones durante el transcurso de estas.

Considerando el alto flujo documental de los clientes con el que trabaja la empresa, la irregularidad de la gestión documental por parte de los antecesores en el cargo y la continua generación de nuevas solicitudes diarias hace que se generen colapsos en la organización y la coordinación para el cumplimiento de todas las tareas.

Reconociendo la problemática existente dentro del departamento operativo de la empresa, se comienzan a proponer y gestionar soluciones con el fin de reducir los tiempos destinados para las solicitudes y encontrar la documentación solicitada de manera rápida y sencilla, generando una oportuna coordinación y evitando una falta de confianza o deterioro en la relación empresa-cliente.

## **1.2 Objetivos**

En este apartado se relacionan el objetivo general y los objetivos específicos planteados durante el periodo de práctica empresarial en Transcointer SAS.

### ***1.2.1 Objetivo general***

Desarrollar nuevas competencias, habilidades y una postura crítica del desarrollo práctico de la logística y el comercio internacional, apoyado de los conocimientos teóricos adquiridos en el proceso académico con el fin de proponer, diseñar y ejecutar una alternativa digital para mejorar la gestión de las operaciones de la empresa Transcointer SAS.

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

1. Identificar las falencias en materia documental dejadas por los antecesores en el cargo y los problemas de coordinación en los procesos generados por la alta demanda de solicitudes.
2. Diseñar y crear una alternativa digital para llevar una trazabilidad operacional clara, organizada y de fácil acceso para una mejor gestión de los procesos de comercio exterior que administra la empresa.
3. Capacitar al personal de la empresa para un correcto uso compartido de la alternativa digital que les permita obtener la información solicitada en materia procesual de una manera fácil y ágil.

## 2. Perfil de la empresa

En los siguientes numerales se relaciona información puntual de la empresa y su entorno económico.

### 2.1 Razón social de la empresa

La razón social de la empresa en la cual se desarrollaron las prácticas empresariales es TRANSCOINTER SAS.

**Figura 1.** Logo de Transcointer S.A.S



Tomado de Transcointer S.A.S (2023).

### 2.2 Objeto social de la empresa

El objeto social de Transcointer SAS, según reza en el Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, es el siguiente:

1. Prestar asesoría y tomar representaciones en comercio exterior y aduana, intermediaciones logísticas, manejo de exportaciones e importación de mercancías en general. Manejo logístico de cargas de exportación e importación, transporte de mercancías, reempaque, consolidar carga de exportación, emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios a su actividad. Realizar actividades de agente de carga y toda actividad lícita relacionada con el comercio exterior.
2. Actuar como comercializador de productos y servicios de diversa índole tanto para el mercado nacional como del exterior, pudiendo importar o exportar bienes y servicios.

3. Asimismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el exterior. La sociedad podrá llevar a cabo, en general todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren relacionadas con el objeto social mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio y la actividad propia de la sociedad.

### **2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa**

La dirección principal de la empresa es Calle 201A 05 manzana C casa 12 Urbanización Baviera en Floridablanca, Santander. Cabe aclarar que la empresa desarrolla sus actividades de manera remota, por lo que su dirección principal es utilizada como lugar para recepción de correspondencia.

El jefe inmediato es Adriana Katherine Estupiñán Aparicio, directora del área operativa de la empresa, a quien se le puede contactar por vía telefónica al 317 5245657 o al correo electrónico [exportaciones@transcointer.com](mailto:exportaciones@transcointer.com).

### **2.4 Estructura organizacional**

En el presente apartado se expone la estructura organizacional enfatizando en la misión y visión empresarial y el organigrama de la empresa.

#### ***2.4.1 Misión de la empresa***

La misión de la empresa es la siguiente:

Brindamos soluciones logísticas en materia de comercio exterior. Nos encargamos de apoyar y asesorar al empresario en su proceso de internacionalización, garantizando el éxito

de cada operación con transparencia y eficacia. Estamos comprometidos en asegurar los intereses de nuestros clientes, simplificando los procesos operativos y brindando las mejores alternativas del mercado que faciliten el desarrollo y crecimiento de sus organizaciones (Transcointer S.A.S, s.f, p.7).

#### ***2.4.2 Visión de la empresa***

De acuerdo con Transcointer S.A.S (s.f.), la visión de la empresa es “En el 2025 Transcointer S.A.S será la empresa líder de logística internacional del departamento de Santander, siendo reconocida por su labor integral, honorable y eficaz por los grandes gremios de metalmecánica, agricultura y manufactura” (p.8).

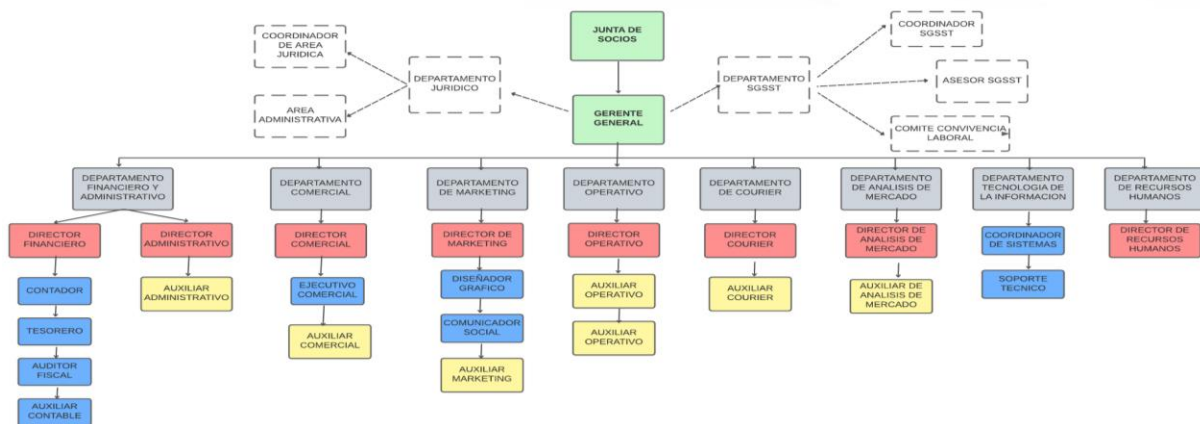
#### ***2.4.3 Organigrama de la empresa***

A continuación, se presenta el organigrama de Transcointer S.A.S, el cual está encabezado por la junta de socios y el gerente general, quien se encarga de coordinar con todos los departamentos de la empresa, los cuales se dividen por cada una de las líneas de servicios ofrecidas, gestión financiera-administrativa y recursos humanos.

En la Figura 2 se muestra el organigrama de Transcointer S.A.S, encabezado por la junta de socios quienes son los encargados de tomar las decisiones finales de la empresa en materia organizacional; luego, se encuentra el gerente general quien es el encargado de asegurarse del buen funcionamiento de los departamentos que tiene a su cabeza; adicionalmente, la empresa cuenta con dos departamentos externos los cuales son el departamento jurídico y el departamento del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo -SGSST-; finalmente, la empresa cuenta con tres departamentos enfocados a la operatividad de los servicios prestados por la misma

(departamento operativo, departamento de courier y departamento de análisis de mercado), dos departamentos enfocados en la promoción y difusión hacia el mercado objetivo (departamento comercial y departamento de marketing) y un departamento enfocado en la gestión financiera y administrativa encargado de manejar la contabilidad y el flujo de dinero de la empresa (departamento financiero y administrativo).

**Figura 2.** Organigrama de Transcointer S.A.S



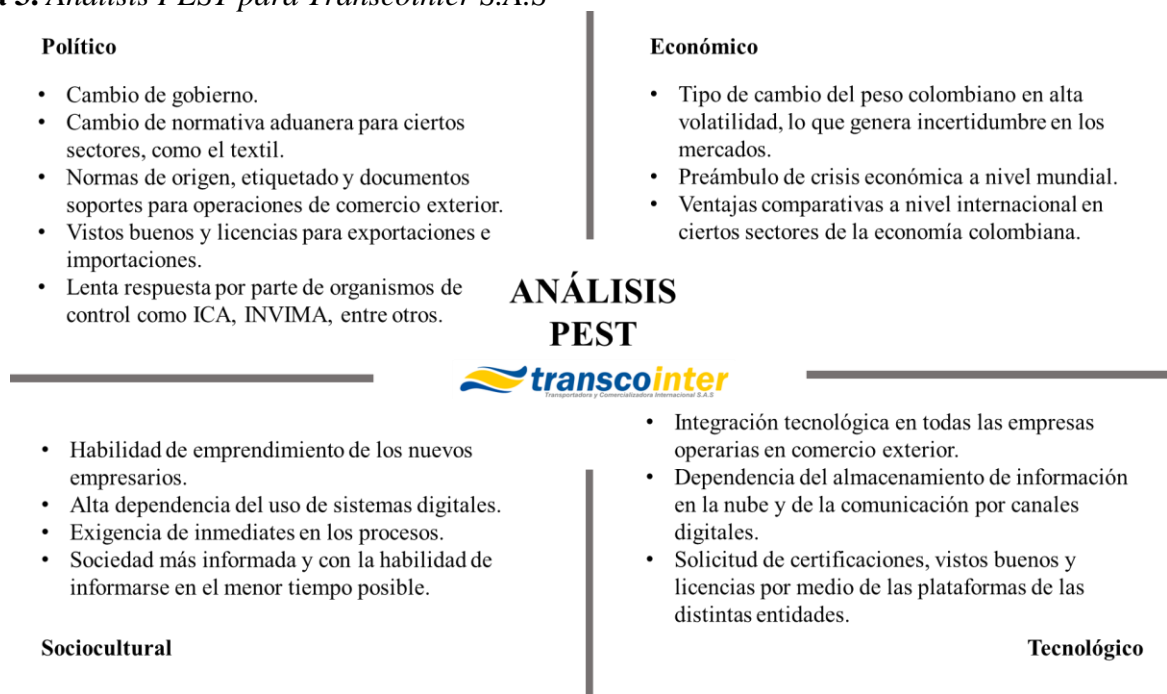
Tomado de Transcointer S.A.S (s.f).

## 2.5 Aspectos económicos

En el presente apartado se tratan los fenómenos de los entornos macro y microeconómicos que afectan directamente a la empresa.

### 2.5.1 Entorno macroeconómico

Como una manera acertada de definir el entorno macroeconómico, se toma al Análisis Político, Económico, Social y Tecnológico -PEST- como herramienta de estudio para contextualizar los factores generales que influyen directamente al desarrollo del objeto social y estrategia organizacional de Transcointer S.A.S.

**Figura 3. Análisis PEST para Transcointer S.A.S**

En cuanto al análisis político, la empresa se ve afectada por el cambio de gobierno en Colombia debido a que este ha venido generando una serie de inseguridades en los sectores económicos, lo que afecta a los importadores y exportadores en el desarrollo del ejercicio del comercio exterior. Esto genera una reducción en el número de operaciones que lleva la empresa.

Por otro lado, la empresa se ve afectada por la tardía respuesta por parte de las entidades de control del Estado al momento de solicitar validación de información, lo que genera demoras y fallas en el servicio de asesoría con los clientes. Adicionalmente, las certificaciones y vistos buenos generados por las entidades de control hacen parte de las barreras no arancelarias al comercio exterior, lo que en ocasiones puede generar demoras en los procesos de importación y exportación.

En cuanto al análisis económico, Colombia viene enfrentando una alta volatilidad en los últimos años, generando inestabilidad tanto para los exportadores como los importadores. Esto acompañado del preámbulo a una crisis económica mundial en la que la inflación es la mayor protagonista, lo que genera que decrezca el número de operaciones de importación y exportación

gestionados por la empresa. Considerando que una parte significativa de los costos relacionados a las operaciones es cobrada en dólares americanos, hace que se encarezca la gestión operacional para el empresario.

Por otro parte, reconociendo que Colombia cuenta con ciertas ventajas competitivas que despiertan intereses en empresarios de países extranjeros, como es el caso de Santander en el sector agro y el sector manufacturero, contribuye a que los clientes de la empresa requieran continuamente de los servicios de operador logístico e intermediario aduanero para llevar con éxito sus operaciones de exportación.

En cuanto al análisis sociocultural, Colombia está pasando por un relevo generacional en el sector empresarial, en el que se pudo evidenciar que los jóvenes están comenzando a llevar el manejo operacional de las empresas, quienes ven a Transcointer SAS como un aliado estratégico en el que pueden confiar sus operaciones de comercio exterior. Sumándole el hecho de que los jóvenes se encuentran familiarizados totalmente con las plataformas tecnológicas, facilita la comunicación empresa-cliente y la rápida respuesta del desarrollo documental en los procesos.

Finalmente, hablando del análisis tecnológico, las empresas encargadas de la logística internacional llevan varios años haciendo uso de la tecnología como medio facilitador de la comunicación con sus proveedores de servicios, recepción y envío de documentos, por lo que se puede decir que es un sector totalmente dependiente de la estabilidad y continuo desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-.

### 2.5.2 Entorno microeconómico

Las empresas que se mantienen en constante evolución son aquellas que vigilan constantemente su entorno y los factores económicos que les afectan, tanto los que no pueden controlar (macroeconómicos) como los que si puede hacer el intento de controlar (microeconómicos) o de mejorar, según sea el caso (IOE Business School, 2019).

Para definir el entorno microeconómico, aquel que incluye factores que afectan de directamente a la compañía, se puede realizar el estudio de cuatro puntos clave los cuales son *proveedores, intermediarios, clientes y competidores* (IOE Business School, 2019).

A continuación, en la Tabla 1 se exponen los mencionados cuatro puntos clave aplicados para el entorno microeconómico de Transcointer S.A.S.

**Tabla 1.** *Cuatro puntos clave del entorno microeconómico de Transcointer S.A.S.*

<b>Punto clave</b>	<b>Definición</b>	<b>¿Quiénes son?</b>
<b>Proveedores</b>	<p>Persona natural o jurídica encargada de ofrecer sus servicios con el fin de facilitar el desarrollo de la actividad comercial de la empresa.</p> <p>Los proveedores surten a Transcointer S.A.S por medio de la oferta de servicios de transporte de mercancías nacional e internacional (terrestre, marítimo y aéreo), servicio de intermediación aduanera y de seguro en el transporte de mercancías.</p>	Transportadoras, consolidadoras, navieras, aerolíneas. agencias de aduanas, aseguradoras.
<b>Intermediarios</b>	<p>Aquellos encargados de promover y facilitar el vínculo entre empresa y clientes reales y/o potenciales.</p> <p>En el caso de las ferias comerciales, le permiten a la empresa generar un primer acercamiento con los empresarios de distintos sectores y zonas geográficas, con la finalidad de generar un vínculo comercial para la toma de los servicios ofrecidos por la empresa. Adicionalmente, el marketing en moteres de búsqueda es usado por la empresa para mostrarse en la web a aquellos interesados en recibir la línea de servicios ofrecidos por la empresa.</p> <p>Por otro lado, los brokers se encargan de tomar los servicios de la empresa cuando se tratan de exportación en término Exwork, con el fin de que Transcointer S.A.S sea quien se encargue de gestionar</p>	Ferias comerciales, motores de búsqueda, brokers.

<b>Punto clave</b>	<b>Definición</b>	<b>¿Quiénes son?</b>
	el despacho de sus clientes cumpliendo los requerimientos de la aduana colombiana.	
<b>Clientes</b>	<p>Persona natural o jurídica que contrata los servicios de la empresa con la finalidad de facilitar sus procesos de comercio exterior.</p> <p>La empresa cuenta con variedad de clientes en el sector agropecuario, metalúrgico y calzado. Sin embargo, se encuentra a libre disposición de atender solicitudes de empresas de todos los sectores que requieran sus servicios.</p>	Importadores y exportadores.
<b>Competidores</b>	<p>Empresas que ofrecen líneas de productos/servicios similares a los de la empresa y que están dirigidas a un mismo público objetivo.</p> <p>Dentro de los competidores de Transcointer S.A.S en Santander, se encuentran agencias como Alltrans Limitada, Safeway Logística Internacional S.A.S o Megatrade Global S.A.S.</p>	Agencias de carga, consultores en comercio exterior, agencias de intermediación aduanera, operadores logísticos.

## 2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Con el fin de desarrollar su objeto social, Transcointer SAS centra su oferta en cuatro líneas de servicios: Intermediación y asesoría aduanera, Transporte nacional e internacional, Asesoría integral en comercio exterior y Courier internacional y paquetería (Transcointer S.A.S, 2023).

### 2.6.1 Intermediación y asesoría aduanera

Se encargan de facilitar y agilizar los trámites aduaneros al empresario por medio sus alianzas estratégicas con agencias de aduanas localizadas en las ciudades con aduanas de entrada y salida, brindándole rápidas soluciones al cliente en cada una de sus operaciones.

Dentro de las actividades desarrolladas se encuentra la elaboración y gestión de documentación requerida, clasificación arancelaria, trámites ante entidades como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, el Instituto Colombiano Agropecuario -ICA-, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA- o la Ventanilla Única

de Comercio Exterior -VUCE-, generación de Declaraciones Juramentadas y Certificados de Origen, entre otros (Transcointer S.A.S, 2023).

### ***2.6.2 Transporte nacional e internacional***

Como forma de facilitarle a sus clientes la gestión logística de las operaciones de comercio exterior, Transcointer S.A.S trabaja de la mano con transportadoras nacionales, consolidadores y navieras con el fin de dar optimas soluciones al transporte de carga nacional e internacional, brindando trazabilidad, reduciendo costos y tiempos de entrega (Transcointer S.A.S, 2023).

### ***2.6.3 Courier internacional y paquetería***

Encargados de gestionar la cadena logística de las operaciones de exportaciones y/o importaciones bajo las modalidades de tráfico postal y envíos urgentes acatando lo estipulado por el Decreto 1165 del 2019 y sus modificaciones en el Decreto 360 de 2021. Transcointer SAS se encarga de cotizar y contratar el servicio de courier internacional y paquetería por medio de su alianza comercial con DHL.

### ***2.6.4 Asesoría integral en comercio exterior***

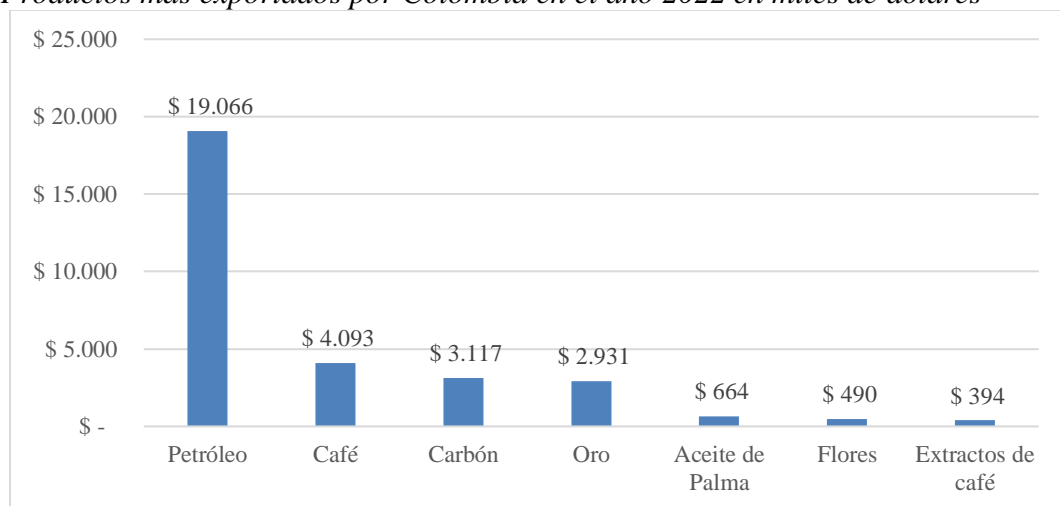
Por medio de la asesoría integral en comercio exterior se capacita al empresario en el buen desarrollo de la gestión de sus operaciones internacionales, desde la coordinación logística hasta su administración financiera y aduanera. Con esto, el empresario puede obtener competencias que le permitan gestionar apropiadamente sus próximas operaciones internacionales.

## 2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

Teniendo en cuenta que el comercio exterior de mercancía en general es el campo de acción con el cual Transcointer SAS desarrolla su objeto social, se considera pertinente puntualizar las cifras del intercambio comercial del último año entre Colombia con los demás países a nivel mundial. De igual manera, es importante señalar los sectores que cuentan con mayor representación en estas cifras.

Según se puede evidenciar en la Figura 4, los productos más exportados por Colombia en el año 2022 proceden de los sectores minero energético y de la agroindustria. Adicionalmente, los países que más compraron productos de origen colombiano en 2022 fueron Estados Unidos (USD 12.033.530), Panamá (USD 5.681.218), India (USD 2.455.044) y China (USD 1.700.224) (Trademap, s.f.).

**Figura 4.** *Productos más exportados por Colombia en el año 2022 en miles de dólares*

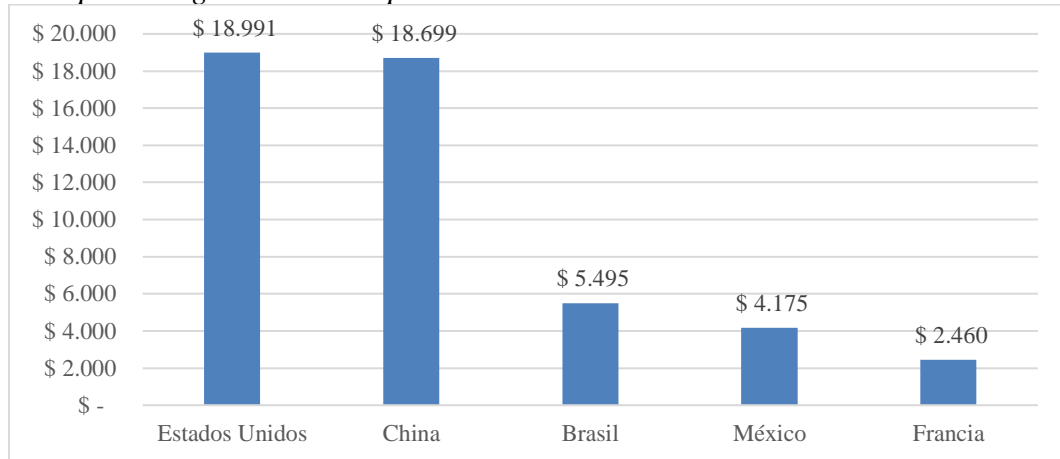


Adaptado de Trademap (s.f.).

En cuanto a las importaciones, Colombia es un país que cuenta con una balanza comercial en déficit (-USD 38.462.399) y entre los productos que más se importaron en 2022 se encuentran

gasolinas (3,54%), aviones (2,59%), maíz (2,37%), gasoils (2,08%) y aceites livianos (1,52%) (Treid, 2023).

**Figura 5.** Principales orígenes de las importaciones de Colombia en 2022 en miles de dólares



Adaptado de Trademap (s.f.).

### 3. Cargo y funciones desempeñadas

En el presente numeral se relaciona el cargo y las funciones desempeñadas en las labores desarrolladas en Transcointer SAS.

#### 3.1 Cargo desempeñado

El cargo desempeñado en Transcointer SAS es el de Auxiliar Operativo del Departamento Operativo.

#### 3.2 Funciones asignadas

Las funciones asignadas para el cargo de auxiliar operativo en Transcointer SAS son las siguientes:

1. Brindar apoyo en la coordinación logística de las operaciones de comercio exterior, manejando trazabilidad de la información tanto a clientes como proveedores por medio de correo electrónico.
2. Solicitar información requerida para registro a los clientes y mantenerla actualizada en la base de datos de la empresa.
3. Apoyar a los clientes en el diligenciamiento de documentación requerida para inscripción o actualización de registro en agencia de aduanas y puertos según corresponda.
4. Mantener informado a los clientes sobre las operaciones en curso y brindarles asesoría en materia de comercio exterior si la requieren.
5. Solicitar cotizaciones a los proveedores por los servicios que prestan.
6. Atender llamadas telefónicas y brindar asesoría con la finalidad de aclarar inquietudes según sea el caso.

### **3.3 Procesos, procedimientos y herramientas**

En la Tabla 2 se relacionan los procesos de mayor importancia y que constituyen gran parte de las funciones desempeñadas por el auxiliar operativo de Transcointer SAS, junto con el procedimiento a seguir y las herramientas utilizadas para ello. Dentro de los procesos desarrollados se encuentran la solicitud de documentación requerida para el registro de clientes, apoyo en el diligenciamiento de los documentos de registro, la recepción de solicitudes, cotización de servicios a los proveedores de la empresa y llevar trazabilidad de las operaciones en curso brindando comentarios por medio del correo electrónico.

**Tabla 2.** *Procesos, procedimientos y herramientas*

<b>Proceso</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Herramientas</b>
<b>Solicitud de documentación requerida a los clientes y apoyo en diligenciamiento</b>	Vía correo electrónica se solicita documentación específica al cliente para registro en agencias de aduanas, agencia de carga y puertos, según sea el caso. Con base a estos documentos, se realiza el pre-diligenciamiento de los documentos de registro para posteriormente enviárselos al cliente para que sean firmados y autenticados según corresponda.	Correo electrónico corporativo y Google Drive.
<b>Recepción solicitudes y cotización con proveedores</b>	El área comercial se encarga de notificar las nuevas solicitudes de cotización con el fin de solicitar cotizaciones a las diferentes transportadoras con las que la empresa cuenta con alianzas estratégicas. Las cotizaciones se realizan por correo electrónico o por llamada telefónica. Al recibir la cotización, se informa al área comercial con todos los detalles de la oferta.	Google Drive, correo electrónico corporativo y llamadas telefónicas.
<b>Trazabilidad de las operaciones en curso</b>	Durante el desarrollo de las operaciones que lleva la empresa, todo el equipo operativo está dentro de una trazabilidad con el fin de que los miembros de este cuenten con información actualizada de cada proceso. De esa manera, se tiene informado al cliente sobre su proceso y se va dando respuesta a los requerimientos que se van presentando.	Google Drive, correo electrónico corporativo y llamadas telefónicas.

#### **4. Marco conceptual y normativo**

A continuación, se describen al marco conceptual y normativo aplicable para el presente informe de práctica y oferta de valor para Transcointer SAS.

##### **4.1 Marco conceptual**

En el presente apartado se describe la terminología relacionada a la logística y los negocios internacionales con la finalidad de identificar y comprender los procesos del campo de acción utilizados con base a una serie de conceptos los cuales se exponen a continuación.

##### **4.3.1 Comercio internacional**

De acuerdo con Calderón (2022), el comercio internacional son aquellas actividades de carácter económico en las que personas y/o empresas de distintos países realizan intercambio de productos y servicios a cambio de una retribución dada en diferentes monedas.

#### ***4.3.2 Logística internacional***

Para Molins (2012), la logística internacional es la encargada de realizar un estudio estratégico de toda una cadena en la que participan miembros de diferentes países y que se compone por la adquisición, el movimiento, el almacenaje de bienes y el control de inventarios, agregando el continuo flujo de información.

La logística internacional debe ir acompañada de un plan logístico en el que se estime la demanda, se establezca un sistema de producción estratégico; se lleve un control de la organización del aprovisionamiento; se almacene adecuadamente materias primas, insumos y productos terminados; se tenga controlados los pedidos y la gestión del inventario; se lleve una adecuada manipulación de los bienes; se coordine el transporte y la distribución de manera óptima; y finalmente se almacene y haga un uso adecuado del flujo de información (Molins, 2012).

#### ***4.3.3 Sociedad de Intermediación aduanera***

La sociedad de intermediación aduanera es toda persona jurídica que tiene como objeto social el ejercicio de la intermediación aduanera, que para ello deben obtener autorización por parte de la DIAN y que tiene como finalidad la de brindar apoyo a los empresarios en todos los procesos de régimen aduanero (Concha, 2007).

#### ***4.3.4 Regímenes aduaneros***

Los regímenes del comercio exterior en Colombia son el tratamiento utilizado para los bienes que son sometidos al control y vigilancia por parte de la autoridad aduanera, por medio del cual se les atribuye un destino específico en materia de comercio internacional, y dependiendo de cada caso, se puede clasificar mediante los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero (PARTE I: Régimen de importación de bienes: llegada y desaduanamiento de mercancías; modalidades de importación, s.f.).

**4.3.4.1 Régimen de importación.** El régimen de importación corresponde a la introducción de mercancías de procedencia externa al territorio aduanero nacional y que es sometida al pago de tributos de aduanas con el fin de ser nacionalizada (Velásquez, 2013).

**4.3.4.2 Régimen de exportación.** El régimen de exportación se describe como la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con el cumplimiento de requisitos previos y autorización por parte de la autoridad aduanera (Abecé Aspectos básicos de la Exportación, s.f.).

**4.3.4.3 Régimen de tránsito aduanero.** El régimen de tránsito aduanero comprende la autorización del transporte de mercancías de una aduana de partida y una aduana de destino, gozando de la suspensión de tributos de aduana y bajo el control aduanero (Operaciones de tránsito aduanero, s.f.).

#### ***4.3.5 Transporte internacional de carga***

El transporte internacional de carga es el traslado de mercancías de un país a otro por medio de transporte marítimo, aéreo y/o terrestre, de tal forma que estas lleguen a destino en las condiciones por las cuales fue solicitada, por lo que es importante que se tengan en cuenta factores como protección física, elección del medio de transporte y cumplimiento de los tiempos de cada etapa del proceso logístico (Mise, 2023).

#### ***4.3.6 Términos de comercio internacional***

Los términos de comercio internacional, comúnmente conocidos como Incoterms, son el conjunto de códigos comerciales preestablecidos creados por la Cámara de Comercio Internacional, utilizados como base para los contratos de compraventa internacional (Shevchenko, 2021).

Cada Incoterm es reconocido por tres letras y se solían clasificar en los grupos C, D, E y F, los cuales estaban determinados por el lugar de entrega de responsabilidades de la mercancía, sin embargo, la Cámara de Comercio Internacional para el 2020 los reagrupó en dos categorías: reglas para transporte multimodal y reglas para transporte marítimo (Shevchenko, 2021).

## **4.2 Marco normativo**

Las funciones asignadas al cargo de auxiliar operativo de Transcointer SAS demandan que la persona asignada esté actualizada en conocimiento de la normativa aplicable para el comercio exterior.

Es por ello que se considera pertinente que el auxiliar operativo tenga claro la definición de los INCOTERMS 2020 radicados por la Cámara de Comercio Internacional, esté apropiado de lo dictaminado por el Decreto 1165 del 2019 y su modificación en el Decreto 360 del 2021 emitidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Adicionalmente, es importante contar con conocimientos en materia de transporte terrestre de mercancías, lo cual se puede encontrar reglamentado en la Decisión 491 de 2001 de la Comunidad Andina de Naciones, la cual constituye el Reglamento Técnico Andino sobre pesos y dimensiones de los vehículos utilizados para el transporte terrestre internacional de personas y mercancías. De igual manera, estar apoyado de la Norma Técnica Colombiana NTC4788 y las Resoluciones 4100 de 2004 y 1782 de 2009 del Ministerio de Transporte con el fin de conocer a mayor detalle los requisitos establecidos para el transporte terrestre de mercancías (Manual de empaque y embalaje para exportación, 2016).

## **5. Aportes**

En el presente apartado se describe la propuesta de valor agregado para la empresa, mediante la identificación de la situación problemática a mejorar, la contribución de conocimiento a la empresa, el impacto desde los resultados, los aportes de la empresa percibidos por el practicante, y por consecuencia, la caracterización del plan de mejora propuesta.

### **5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa**

Para describir la propuesta de valor agregado a la empresa, en primera instancia se brinda una reseña de la identificación de la situación problemática. Posteriormente, se explica la contribución del conocimiento a la empresa por medio de la caracterización de la propuesta de valor explicando su implementación como resultado de la consecución de los objetivos planteados anteriormente para el desarrollo de la práctica empresarial.

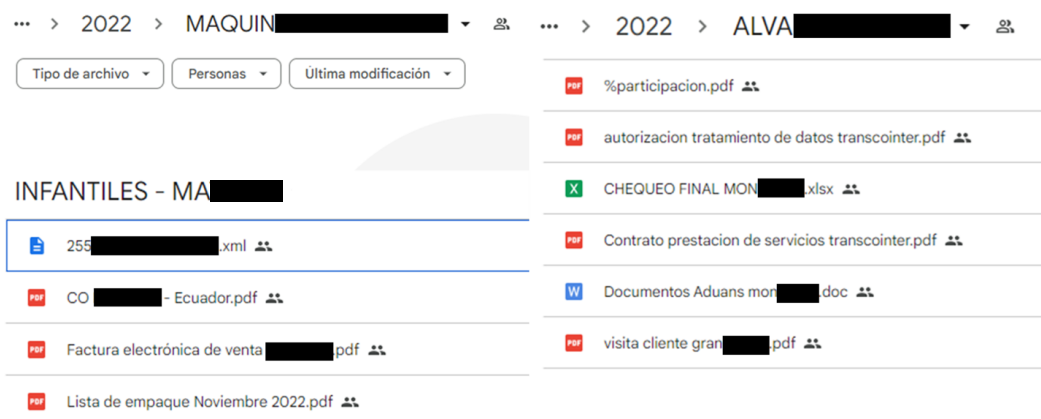
#### ***5.1.1 Identificación de la situación problémica***

Al momento de comenzar el desarrollo de la práctica y familiarizarse con las funciones del auxiliar en el departamento operativo de Transcointer SAS, se logran identificar una serie de falencias que afectan la fluidez de los procesos del departamento.

Dentro de las falencias encontradas se puede destacar que las personas que se encontraban anteriormente en el puesto de trabajo llevaban incompletas y desorganizadas las carpetas de los registros de los clientes y de las operaciones de estos, tal como se puede evidenciar en la Figura 6.

Al no contar con la documentación completa, se hacía complicado el poder dar respuesta oportuna a los proveedores al momento de solicitar documentación del cliente. Por lo que era necesario solicitarle esta documentación a la directora operativa, y en caso de no contar con esta documentación, se le debía solicitar directamente al cliente, lo que en ocasiones podía tardar uno o dos días, ocasionando demoras en la gestión logística.

**Figura 6.** Carpetas con documentos incompletos creadas por los anteriores auxiliares.



Por otra parte, el aumento de tareas a desarrollar dentro del departamento operativo generó una serie de complicaciones. Debido a la constante acumulación de compromisos y la aparición de nuevas tareas días tras día, resultaba más complicado el poder completarlas antes de finalizar la jornada laboral. Esto llevaba a que algunas tareas quedaran sin completar y se comenzaban a

convertir en una carga adicional para el departamento operativo. Estos retrasos afectaban la productividad general del departamento, debido a que se requería mayor esfuerzo y tiempo con el fin de ponerse al día con las tareas pendientes.

Adicionalmente, era complicado conocer la trazabilidad de cada tarea debido a que no se contaba con la manera de que cada miembro del equipo pudiera conocer toda la trazabilidad operacional en tan solo unos pasos. Por consecuencia, al momento de tener auditorias por parte de gerencia, se debía tomar el tiempo de revisar una por una las tareas realizadas durante la semana para poder tener un contexto amplio que sirviera como material para exponer en las reuniones.

A pesar de que toda la trazabilidad de las operaciones se encontraba en el correo electrónico o en el grupo de Whatsapp del departamento operativo, no era sencillo encontrar la información que se requería, ya que estas dos plataformas no cuentan con una estabilidad apropiada para el almacenamiento de novedades, comentarios y documentos de las operaciones.

### ***5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa***

Unificando las competencias personales adquiridas en empleos anteriores con las competencias académicas apropiadas en el proceso académico, se logra realizar una serie de contribuciones a la empresa que apoyaron al buen funcionamiento de los procesos logísticos relacionados a las operaciones de comercio exterior de los clientes.

Teniendo en cuenta las problemáticas identificadas dentro del departamento operativo de Transcointer SAS, se propone e implementa el uso de la Plantilla de Trazabilidad Operacional, la cual contribuye a mejorar las falencias y demoras del departamento operativo por la falta de tener la información actualizada y completa de las operaciones en curso.

La Plantilla de Trazabilidad Operacional es la materialización del Plan de Mejora propuesto por el practicante hacía la empresa, el cual se contextualiza en el subcapítulo 5.3 Plan de Mejora.

### ***5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros***

Considerando que para la fecha de finalización de la práctica habían transcurrido tres semanas desde la implementación de la Plantilla de Trazabilidad Operacional, no fue posible determinar si esta herramienta pudo contribuir a la satisfacción percibida por el cliente por los servicios prestados, ya que no se contaba con un periodo de tiempo que permitiera tener unas conclusiones solidas.

Sin embargo, se le dio un uso adecuado a la plantilla durante el tiempo mencionado, beneficiando al desarrollo de las funciones del departamento operativo y la fluidez para gestionar las operaciones en curso. Adicionalmente, para el momento de culminada la práctica, se deja al departamento operativo totalmente capacitado para el uso de la herramienta y se responsabiliza a la directora operativa para que vele por el buen funcionamiento del plan propuesto.

## **5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo**

Tal como se ha mencionado por medio del presente informe, las prácticas empresariales como auxiliar en el departamento operativo de Transcointer SAS representan la materialización los conocimientos teóricos adquiridos durante el proceso académico dentro de un contexto real de los negocios internacionales. El desarrollo de las prácticas en este departamento complementa las competencias del estudiante y lo lleva a adquirir conocimientos que desde la teoría serían complicados de adquirir. El involucrarse con un entorno empresarial dentro de un contexto de los

negocios internacionales, le permite al practicante ir familiarizándose con el ambiente laboral característico de las empresas que se relacionan dentro de este tipo de actividades comerciales.

En primer lugar, dentro de las competencias adquiridas se encuentra el desarrollar una postura crítica dentro de un contexto práctico de las operaciones de comercio exterior, formando un estado analítico para la toma de decisiones adecuadas para la coordinación logística de las operaciones.

El desarrollo de las prácticas en el departamento operativo contribuye a la familiarización, apropiación y correcto diligenciamiento de los documentos necesarios que les permiten a los intermediarios en comercio exterior el poder tomar representación de los exportadores/importadores ante las entidades de control, organizaciones, zonas primarias y cruces de fronteras.

Adicionalmente, se genera el entendimiento y la apropiación del proceso correspondiente a la generación de criterios de origen y certificados de origen, desde la interpretación del Formulario 02 (diligenciado por el exportador/productor para completar el Cuadro Insumo-Producto) hasta la recepción del certificado de origen firmado por la autoridad aduanera.

Por otra parte, este tipo de prácticas le permiten al estudiante el adquirir las competencias necesarias para tomar representación de la empresa frente a los clientes, por lo que es importante tener un dominio del tema y transmitir un estado de seguridad que sea percibido de buena manera por el empresario exportador/importador.

### **5.3 Plan de mejora**

En el presente apartado se expone el plan de mejora propuesto para su implementación y aplicado en el departamento operativo de Transcointer SAS.

### ***5.3.1 Aspecto a mejorar***

Teniendo claras y familiarizadas las funciones designadas para el auxiliar operativo de Transcointer SAS, se llega a identificar una serie de deficiencias en la fluidez de respuestas a las novedades presentadas en las operaciones gestionadas por la empresa y en el almacenamiento de los documentos soporte de cada operación, generando descoordinación y demoras en la logística de las operaciones de los clientes.

Por consecuencia, se busca mejorar la fluidez y el control de las operaciones de tal manera que todo el equipo de trabajo pueda estar al tanto de las novedades, contando con una correcta recepción y almacenamiento de los soportes de cada operación.

### ***5.3.2 Metas***

Teniendo identificado los aspectos a mejorar dentro del departamento operativo de Transcointer SAS, se proceden a establecer unas metas encaminadas a la satisfacción del cliente por el servicio recibido y el aseguramiento de la correcta gestión del manejo y la coordinación logística de las operaciones. De lo anterior, resultan las siguientes metas:

1. Establecer la satisfacción del cliente por el servicio recibido en una calificación promedio de 7 puntos (en la que 1 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho) durante un año calendario partiendo desde el 1 de mayo del 2023 hasta el 1 de mayo del 2024.
2. Asegurar una correcta gestión del manejo y la coordinación logística de las operaciones por medio del uso de una trazabilidad actualizada que permita dar una respuesta rápida y clara ante las solicitudes de los clientes relacionados a sus operaciones.

### **5.3.3 Acciones**

Planteadas las metas encaminadas a solucionar las deficiencias identificadas en el departamento operativo de Transcointer SAS, se procede a diseñar una herramienta digital que permitiera por medio de hojas de cálculo con el fin de que cada miembro del departamento o persona con acceso autorizado pueda obtener información de las operaciones e ir la actualizando en cualquier momento.

Habiendo desarrollado competencias derivadas de la operatividad de los procesos y funciones desempeñadas dentro del cargo de auxiliar operativo -tales como la coordinación de despachos con los proveedores de servicios, la creación de criterios de origen y certificados de origen, la apropiación de conocimientos adquiridos por la puesta en práctica de operaciones de exportación e importación y el manejo documental tanto de los clientes como de los documentos soportes de las operaciones- resultaba necesario apoyarse en una herramienta que facilitará el flujo de información en todo momento y contribuyera a la coordinación del equipo operativo, con el fin de tener respuesta oportuna ante los requerimientos de los clientes, proveedores de servicio, e incluso, del departamento administrativo y el departamento comercial de Transcointer S.A.S.

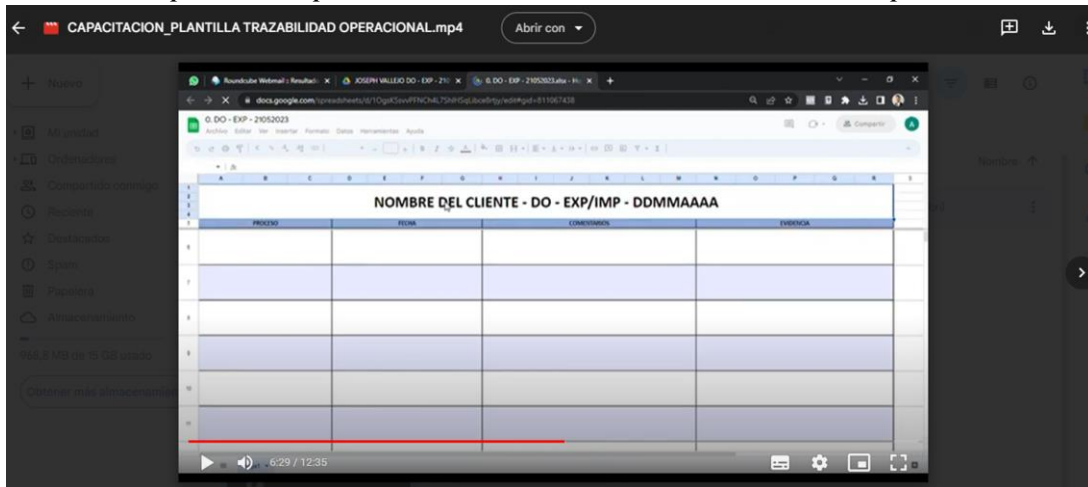
Teniendo en cuenta que dos de los objetivos principales de la logística son el flujo eficiente en las operaciones y el tener una buena comunicación tanto interna como externa, se consideró importante poner en uso la Plantilla de Trazabilidad Operacional con el fin de tener respuestas en el momento oportuno por parte de cada miembro del área operativa, volviendo más competitivo el servicio que se estaba prestando al cliente (Villegas, 2020).

**Figura 7.** Plantilla de Trazabilidad Operacional de un proceso de exportación en curso.

PROCESO	FECHA	COMENTARIOS	EVIDENCIA
Recepción de factura y lista de empaque	3/5/2023	Se reciben factura y lista de empaque por Whatsapp.	
Enviar Factura y Lista de Empaque a Maribel Veintimilla y Nancy Rojas	3/5/2023	Se envían los documentos por correo.	
Creación de Criterios de Origen	3/5/2023	Se crean los 3 criterios de Origen correspondientes a esta operación - 202305030037801 / 202305030037804 / 202305030037906	
Creación de Certificado de Origen	3/5/2023	Se diligencia el Certificado de Origen y es firmado por Ariel.	25520000027752 03 de Mayo del 2023 <b>Impresión</b>
Descargar Certificado de Origen y enviar a Maribel Veintimilla y Nancy Rojas	4/5/2023	Se recibe el Certificado de Origen firmado. Se descarga en PDF y XML. Se envía por correo.	
Llegada de la mercancía a Ipiales	5/5/2023	Nancy confirma llegada de la mercancía a Ipiales.	

Tal como se puede evidenciar en la Figura 7, la Plantilla de Trazabilidad Operacional debe tener en el encabezado el nombre del cliente acompañado con su número de orden (combinación de letras y números usado por la empresa para identificar cada operación). Adicionalmente, cuenta con casillas disponibles para digitar e identificar el proceso, etapa o tarea que se van dando durante la gestión logística de la operación, acompañado de la fecha, de los comentarios pertinentes y el almacenamiento de la evidencia del proceso. Esta Plantilla de Trazabilidad Operacional termina siendo una línea de tiempo de la operación que puede ser consultada por cualquier persona perteneciente al departamento operativo o que cuente con acceso autorizado al Google Drive.

A su vez, se realiza capacitación para el uso correcto de la plantilla por medio de un video dirigido a los miembros del departamento operativo (ver Figura 8). En este video se realiza una contextualización de la necesidad del uso de la Plantilla de Trazabilidad Operacional y se describen los pasos a seguir para llevar un funcionamiento adecuado que logre el objetivo para el cual fue creada la plantilla. Este video se encuentra en la carpeta de Google Drive del departamento operativo y puede ser visualizado en cualquier momento.

**Figura 8.** Video capacitación para el uso de la Plantilla de Trazabilidad Operacional.

### 5.3.4 Indicadores

Completadas las acciones, se procede a proponer los indicadores encargados de medir el cumplimiento de los objetivos por los cuales se creó el plan de mejora. Los indicadores para implementar son los siguientes:

1. Indicador de satisfacción del cliente: Este indicador busca identificar el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido. El indicador se medirá por medio de una escala de 1 a 10 (1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho) y se recolectará esta información por medio de una encuesta que se le enviará al cliente cuando su proceso haya culminado.

2. Indicador de cumplimiento: Este indicador busca validar el cumplimiento del uso adecuado de la Plantilla de Trazabilidad Operacional, midiendo el número de modificaciones al día con respecto a las novedades recibidas diariamente por cada proceso en curso.

### 5.3.5 Hacer y verificar

Cumplidas las dos primeras semanas después del inicio de la implementación de la Plantilla de Trazabilidad Operacional, se procede a validar con la directora operativa de Transcointer SAS

por medio de la revisión de las plantillas utilizadas hasta el momento, verificando que estas se encuentren actualizadas con relación a la línea de tiempo de cada operación. Por lo tanto, se establece que semanalmente se debe realizar una validación de las plantillas en uso y del correcto almacenamiento de los soportes de las operaciones en curso.

### ***5.3.6 Responsable***

Teniendo en cuenta que la herramienta de mejora es diseñada por el practicante, es este quien cumple el rol de responsable del proceso y encargado de difundir la información relacionada con el uso de la Plantilla de Trazabilidad Operacional y capacitar al equipo de trabajo para su implementación.

### ***5.3.7 Recursos***

Para el diseño e implementación de la herramienta propuesta se utilizaron distintos recursos como talento humano y recursos electrónicos. En primera instancia, se recibió apoyo de los miembros del departamento operativo, quienes participaron activamente en la supervisión del diseño de la Plantilla de Trazabilidad Operacional, con el fin de establecer una estructura más apropiada. Por otro lado, se hizo uso de recursos electrónicos como Excel y Google Drive para el diseño, publicación y uso de la herramienta.

### ***5.3.8 Cronograma de actividades***

En la Tabla 3 se realiza una descripción gráfica del cronograma destinado a la organización del tiempo empleado para el desarrollo del plan de mejora, teniendo como partida la fecha de inicio de las prácticas empresariales hasta la finalización de estas.

**Tabla 3.** *Cronograma de actividades del plan de trabajo*

Actividad	ene-23		feb-23				mar-23				abr-23				may-23				
	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Capacitación Auxiliar Operativo	X	X																	
Familiarización con las funciones	X	X	X	X															
Identificación de falencias					X	X	X												
Fijación de objetivos							X	X											
Reconocimiento de recursos para creación de herramienta de mejora									X	X									
Diseño de la herramienta											X	X	X						
Prueba del uso de la herramienta													X	X					
Capacitación para el uso de la Plantilla																	X		
Implementación de la Plantilla																	X	X	X
Validación de uso correcto																			X

## 6. Conclusiones y recomendaciones

Las prácticas empresariales representan una importancia de alto impacto en la complementación de las competencias académicas y el desarrollo profesional del estudiante, dándole a este la oportunidad de experimentar un primer acercamiento al contexto real del ejercicio de su profesión, permitiéndole llevar a la práctica los conceptos y teorías estudiados durante el proceso de formación académica, fortalecer y adquirir nuevas competencias en materia de negocios internacionales, trabajar en equipo, adoptar una postura crítica para una correcta toma de decisiones y reconocer la importancia de la coordinación logística dentro de las organizaciones.

Por medio de la materialización de los conceptos apropiados durante el proceso académico y las competencias adquiridas durante la práctica empresarial, en Transcointer SAS se logró identificar una problemática que impactaba negativamente al almacenamiento de documentos y la trazabilidad de las operaciones, por lo que se diseñó e implementó una herramienta digital (nombrada Plantilla de Trazabilidad Operacional) que le permite al equipo de trabajo gozar de una mayor fluidez en la búsqueda documental y operacional, en la que cada miembro puede acceder

de forma ágil y sencilla en el momento que cada uno lo desee y/o necesite, reduciendo el tiempo de respuesta ante las solicitudes de los clientes y proveedores.

A la empresa se le recomienda continuar con el uso de la Plantilla de Trazabilidad Operacional, dándole un uso correcto y apropiado con la finalidad de que cumpla el objetivo para el cual fue creada. De la misma manera, si la empresa lo considera pertinente, puede ir actualizando o modificando la plantilla de acuerdo con las necesidades que se vayan despertando durante el ejercicio propio del departamento operativo.

### Referencias

- Abecé Aspectos básicos en la Exportación* (s.f.). Consultado el 7 de abril del 2023. DIAN.  
<https://www.dian.gov.co/aduanas/Regimen-de-Aduanas/Documents/ABC-Aspectos-basicos-Exportacion.pdf>
- Agenciamiento Aduanero* (2013). Corlogistic Coordinadores de Logística S.A.S.  
<http://www.corlogistic.com/noticias/2/agenciamiento-aduanero.html>
- Calderón, A. (2022). ¿Qué es el comercio internacional? Definición, historia y preguntas frecuentes. Internacionalmente. <https://www.internacionalmente.com/comercio-internacional/>
- Concha, J. R. (2007). *Intermediación aduanera*. Universidad Icesi.  
<https://www.icesi.edu.co/agenciadeprensa/contenido/pdfs/intermediacion-aduanera-19-octubre-2007.pdf>
- IOE Business School. (2019). Grupo IOE. Entorno Económico de una Empresa, ¿Cómo se Compone? | <https://www.grupoioe.es/entorno-economico-de-una-empresa/>
- Investigadores Treid. (2023). Top 10 productos importados en Colombia en 2022. Treid.  
<https://www.treid.co/post/top-10-productos-importados-en-colombia-en-2022>
- Manual de empaque y embalaje para exportación* (2016). Procolombia.  
<https://procolombia.co/publicaciones/manual-de-empaque-y-embalaje-para-exportacion>
- Mecalux. (2019). *El operador logístico: funciones y desafíos*. Mecalux.  
<https://www.mecalux.com.co/blog/operadores-logisticos-almacenes>
- Mise, J. (2023). Transporte Internacional. Acavir. <https://www.acavir.com/comercio-exterior/transporte-internacional/>

- Molins, A. (2011). *Logística Internacional*. Escuela de organización industrial. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2033>
- Mondragón, V. (2020). *El transporte internacional de carga*. Diario del Exportador. <https://www.diariodelexportador.com/2018/04/el-transporte-internacional-de-carga.html>
- Mones, M. (2022). *¿Qué es el comercio exterior? Definición y cómo funciona*. Comercio y Aduanas. <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/que-es-comercio-exterior/#titulo-1>
- Operaciones de tránsito aduanero* (s.f.). Consultado el 7 de abril del 2023. Colombia Agil. <https://www.colombiaagil.gov.co/tramites/intervenciones/operaciones-de-transito-aduanero>
- PARTE I: Régimen de importación de bienes: llegada y desaduanamiento de mercancías; modalidades de importación* (s.f.). Consultado el 7 de abril del 2023. Banco de la República | Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/jornadas-capacitacion-dcin-2015-1>
- Portafolio. (2021). *El agente de carga y su labor clave en las operaciones logísticas*. Portafolio. <https://www.portafolio.co/contenido-patrocinado/el-agente-de-carga-y-su-labor-clave-en-las-operaciones-logisticas-557742>
- Shevchenko, O. (2021). *¿Qué son los incoterms?* Universidad Europea. <https://universidadeuropea.com/blog/que-son-incoterms/>
- Trademap. (s.f). Estadísticas del comercio para el desarrollo internacional de las empresas. [https://www.trademap.org/Product\\_SelCountry\\_TS.aspx?nvpm=3%7c170%7c%7c%7c%7cTOTAL%7c%7c%7c2%7c1%7c1%7c2%7c2%7c1%7c1%7c1%7c1%7c1](https://www.trademap.org/Product_SelCountry_TS.aspx?nvpm=3%7c170%7c%7c%7c%7cTOTAL%7c%7c%7c2%7c1%7c1%7c2%7c2%7c1%7c1%7c1%7c1%7c1) Accedido desde el 8 de abril del 2023 hasta el 9 de abril del 2023.

Transcointer S.A.S. (s.f.). *CAPACITACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN [Diapositivas]*. Canva.

<https://www.canva.com/design/DAFDhanp2ro/VCPfM04PdqwDigBTBarig/edit>

Transcointer S.A.S. (2023). *Nosotros*. Transcointer S.A.S. <https://transcointer.com/nosotros/>

Transcointer S.A.S. (2023). *Servicios*. Transcointer S.A.S. <https://transcointer.com/servicios/>

*Trazabilidad documental. Beneficios de una empresa digitalizada*. (2021). Imagine Consulting.

<https://www.imagine-cs.com/trazabilidad-documental-beneficios-de-una-empresa-digitalizada/>

Universidad Europea. (2022). *Logística y comercio internacional: ¿qué relación tienen?*

Universidad Europea. <https://universidadeuropea.com/blog/comercio-internacional-transporte->

[logistica/#:~:text=Por%20consiguiente%2C%20la%20log%C3%ADstica%20internacion](https://universidadeuropea.com/blog/comercio-internacional-transporte-logistica/#:~:text=Por%20consiguiente%2C%20la%20log%C3%ADstica%20internacional,fabricaci%C3%B3n%20de%20productos%20o%20los)

al,fabricaci%C3%B3n%20de%20productos%20o%20los

Velásquez, A. (2013). *Regimen de Importacion [Diapositivas de PowerPoint]*. Ministerio de

Comercio, Industria y Turismo.

<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=c812b0f2-b73a-4c7a-adc6-8d4e794d81e3>