

PRÁCTICA EMPRESARIAL DESTINY



JUAN DIEGO VARGAS ROJAS



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES,
VILLAVICENCIO

2023

PRÁCTICA EMPRESARIAL DESTINY

JUAN DIEGO VARGAS ROJAS

Trabajo presentado como requisito para optar al título de profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

JESUS ANDRES VELASQUEZ BALAGUERA

Magister en Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.

Rector General

P. Eduardo GIL GONZALES, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCIA JARA, O.P

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Quiero agradecer a la empresa Destiny por darme la oportunidad de realizar mis prácticas empresariales, obtener esta experiencia con ellos siento que fue de bastante ayuda, ya que, siento que me permitió crecer profesionalmente, y me sirvió como guía para saber qué es lo que quiero hacer y en que me quiero enfocar, además de mejorar mi nivel de inglés con experiencia plena, y agradecer a mis compañeros de trabajo y mi jefe, las cuales me aportaron de manera ética y profesional en mi vida, esta primera experiencia laboral es bastante significativa para y todo fue gracias a mi compañeros de trabajo.

Quiero también agradecer a mis padres, por siempre apoyarme en mis decisiones y para darme la fuerza para poder cumplir todos mi objetivos y metas en mi vida, gracias por tenerme paciencia, por aconsejarme, por guiarme y por ser el mejor ejemplo para mí; también quiero agradecer a todos mi compañeros de clase con los que compartí materias y realice trabajos en equipo, ya que, también me enseñaron a ser persona, también los profesores que hicieron parte de mi aprendizaje y que no solo llenaron de conocimientos sino también de consejos de vida, lo que hace todo más significativo.

Tabla de contenido

1. Empresa Destiny	12
1.2 Misión	13
1.3 Visión	14
1.4 Estructura organizacional	14
1.5 Aspectos del mercado que atiende.....	15
2. Cargo y funciones	16
3. Aportes	18
4. Conclusiones	19
5. Recomendaciones	20

Tabla de figuras

Figura 1.	13
Figura 2.	14
Figura 3.	17
Figura 4.	18
Figura 5.	20

Glosario

- Logística: “La logística aborda el flujo de los materiales, los productos terminados y la información asociada con los mismos, desde el proveedor hasta el cliente, con la calidad requerida, en el lugar y momentos precisos, y con los mínimos costes” (González, P. D., 2013).
- Vendedor: “Es el vendedor el punto de enlace que representa al proveedor del producto y lo conecta con el cliente” (Valbuena, N. I. L., 2013).
- Transporte: “Hablar de transporte en logística es hablar del movimiento de carga en todas sus formas conocidas: aérea, marítima y terrestre, mediante las cuales se trasladan insumos, materias primas y productos terminados de un punto a otro según una planificación de la demanda” (González Cancelas, N., 2016).
- Globalización: “La globalización es el proceso por el cual las economías del mundo se integran de forma creciente, en particular a través del comercio y los flujos financieros, pero también a través de movimientos de personas, conocimientos, ideas” (Fanjul, E., 2020).

Resumen

El presente documento presenta al lector un informe de las prácticas realizadas en Destiny y como desde su sede en Colombia se han ejecutado labores en un mercado globalizado y descentralizado. Por tanto, se describe la razón social de la empresa y el papel que han tenido desde su creación para los demás empresarios que buscan contratar sus servicios de transporte en Estados Unidos.

Seguido de ello se evidenciará la importancia de los futuros egresados de Negocios Internacionales de desarrollar habilidades blandas como adaptabilidad, colaboración y atención a los detalles; las cuales enmarcan piezas claves al momento de relacionarse en un entorno laboral y por ende una ejecución de operaciones logísticas.

Palabras claves: Mercado, globalizado, empresa, habilidades

Abstract

This document presents the reader with a report of the practices carried out in Destiny and how, from its headquarters in Colombia, it has performed work in a globalized and decentralized market. Therefore, it describes the company's corporate name and the role they have played since its inception for other entrepreneurs seeking to hire their transportation services in the United States.

Following this, the importance of the future graduates of International Business to develop soft skills such as adaptability, collaboration and attention to detail will be evidenced; which frame key pieces at the time of interacting in a work environment and therefore an execution of logistics operations.

Keywords: Market, globalized, business, skills,

Introducción

Las prácticas profesionales realizadas durante un periodo de seis meses brindan al futuro profesional en Negocios Internacionales una perspectiva real del manejo de los mercados y como este es ejecutado en empresas pequeñas, medianas y grandes; tal y como se evidenciará en el presente informe.

Destiny es una empresa que se dedica a brindar apoyo por medio de servicios de Freight Broker a clientes de Estados Unidos y Canadá, al ser prestadora de servicios de transporte terrestre le permite al mercado ser una empresa de mayor adaptabilidad a las necesidades existentes de entrega de mercancía y a su vez da paso al crecimiento de la economía local al estar ligados a cadenas de suministro de carácter nacional.

Objetivos

Objetivo general

Afianzar las bases de un perfil profesional en Negocios Internacionales egresado de la Universidad Santo Tomás basado en la escucha activa y manejo asertivo de las responsabilidades. Orientado en la resolución de problemas en el sector logístico internacional.

Objetivos específicos

- Identificar los factores que limitan y potencian el manejo de mercancía sólida.
- Desarrollar un perfil profesional apto para trabajar bajo presión.
- Realizar la trazabilidad de la mercancía desde el momento de recibida la orden de compra.
- Diseñar estrategias de transporte basadas en la reducción de costos para Destiny.

1. Empresa Destiny

Destiny es una empresa que se dedica a la gerencia de transporte de mercancía en Estados Unidos, ofrece el servicio de transporte terrestre a carga seca y refrigerada; no obstante Destiny ha establecido relaciones con proveedores internacionales que ofrecen servicios de transporte aéreo con la finalidad de ofrecerlo a sus nuevos clientes y que ellos puedan establecer relaciones comerciales con la empresa.

Melissa Salazar de quien se hablará más adelante en el presente trabajo evidenció la importancia del correcto funcionamiento de una cadena de suministro; logró estudiar una fracción de las empresas existentes que operan en Estados Unidos y documentó que algunas no estaban enfocadas en satisfacer las necesidades del cliente final de la mejor manera posible cuando de entregar bienes y servicios a tiempo se trata y es ahí donde nace Destiny.

En la actualidad Destiny cuenta con 7 años de permanencia en el mercado; es una subsidiaria de la empresa estadounidense Pearce WorldWide y por tanto ofrece a los clientes (que así lo requieran) un crédito por medio del departamento financiero para que el cliente cuente con línea de crédito y pueda usar los servicios de la empresa cuando así lo requiera.

1.1. Servicios de transporte ofrecidos

Los servicios que ofrece la empresa son REEFER, VAN, FLATBED y DRAYAGE, los cuales serán detallados a continuación:

- REEFER. Es un servicio ofrecido a los clientes que requieren un trailer con nevera de refrigeración cuando la naturaleza de la carga requiera estar a cierta temperatura para mantenerse funcional y apta.
- VAN. Es solicitado por los clientes que requieren un trailer pero a diferencia del REEFER no cuenta con refrigeración al momento de su transporte; al estar en un contenedor la mercancía no está expuesta directamente a la luz solar.
- FLATBED. En este servicio ofrecido por Destiny la mercancía está expuesta a la luz solar, pero a solicitud del cliente puede ser cubierta con plástico, suele ser requerido para productos de mayor peso como madera.
- DRAYAGE. Es el servicio más elaborado que ofrece la empresa, consiste en recoger la mercancía en lugar origen y llevarla a lugar destino. Muchas veces se realizaba de

puerto a puerto o de empresa a empresa; lo cual garantizaba un servicio de mayor cobertura.

Figura 1.

Presentación de los servicios de Destiny

The image shows a webpage for Pearce Worldwide. At the top, there are two semi-trucks flanking the company logo, which consists of a globe and the word "PEARCE". Below the header, the page is divided into several sections:

- Comprehensive Services:** A list of services including Full Truck Load (FTL), Less Than Truckload (LTL), Temperature Control, Daily Tracking, Expedited Services, Door to Door Delivery, Customized Logistics Services, Strategic Alliance Partners, Additional Cargo Insurance, Experienced transport specialists, Computerized reporting, Warehousing & distribution services, Project cargo, Over dimensional cargo, and Hazardous cargo.
- Some Industries We Serve:** A list of industries including Food & Beverage, Produce, Metals, Paper & Packaging, Plastics, Lawn & Garden, Fuel, and Automotive.
- Modes We Service:** A list of service modes including Dry Van, Flatbed, Power-Only, Reefer, Tanker, and Heavy Haul.
- Contact Us:** A section for Diego Herrera, with an email address dherrera@pearceworldwide.com and a phone number 305-938-0573.
- Textual Content:** Several paragraphs of text on the right side of the page, including a quote: "We want to partner with you to help make your job easier. We're here to serve you, and we strive to do that with humility, excellence, and fairness." and other statements about the company's mission and service quality.

NOTA. En la presente imagen se puede detallar la información que era enviada a los clientes.

1.2. Misión

Destiny (2023) relaciona que su misión está enfocada en facilitar y agilizar el transporte de productos en Estados Unidos, siendo una empresa reconocida en el mercado por ser ingeniosa, efectiva, diligente y dinámica, que labora siempre de la mano de un equipo de profesionales y colaboradores capacitados.

1.3. Visión

Destiny (2023) señala que su visión está encaminada en proveer servicios de Logística eficaces y asequibles para las empresas, con la prioridad de que todo el funcionamiento sea amigable con el medio ambiente por medio de vehículos eléctricos con cero emisiones.

1.4. Estructura organizacional

Figura 2.

Estructura organizacional



NOTA. *Presentación de la estructura organizacional.*

El organigrama de Destiny está bajo el mando de Melissa Salazar quien es gerente y actualmente reside en Miami, suele hacer 4 visitas semestrales pero su comunicación y contacto es constante y se realiza por medio de zoom; Lorena es la mano derecha de la empresa en temas comerciales y de recursos humanos. El área Contable y Marketing es coordinada por Andrés Suarez y Sebastián Soto. Los agentes internos están bajo el mando de Luz que es quien lleva más tiempo en el mercado y trabajando en la empresa.

1.5. 1.5 Aspectos del mercado que atiende

Mercado

Destiny ofrece su servicio a empresas localizadas en Norteamérica, especialmente en Estados Unidos al ser uno de los principales desarrolladores de negocios en todo América. Están enfocados en empresas comercializadoras de frutas y verduras orgánicas como fresas, espinacas, manzanas, uvas, duraznos, cereza, peras, tomates y apio que son producidas principalmente por California, Colorado, Wisconsin, Washington y Arizona que son los estados que más suelen requerir los servicios con los que cuenta la empresa.

Las empresas medianas y pequeñas ubicadas en California, Colorado, Wisconsin, Washington y Arizona suelen vender su mercancía principalmente a Illinois, Pensilvania y Ohio y es aquí donde buscan los servicios de transporte REEFER, VAN, FLATBED y DRAYAGE que ofrece Destiny.

Es de resaltar que Destiny con el transcurso de los años ha tomado un papel multifacético razón por la cual el personal que labora actualmente cuenta con las capacidades de enfocarse en otro tipo de mercados como el mercado de textiles que cuenta con fuerza de ventas y distribución desde Carolina del Norte hasta California pues según datos del Iseal Code Compliant (2023) Estados Unidos en la actualidad cuenta con 317 agricultores de algodón con licencia y 171.000 hectáreas cosechadas. Por último, un mercado atendido en Destiny era el sector primario relacionado con madera el cual era demandado por el estado de California quienes por su poca oferta se veían en muchos casos de la necesidad de importarla de otros países.

2. Cargo y funciones

Cargo: Aprendiz, Freight Broker Agent

Jefe inmediato: Melissa Salazar

Lugar de trabajo: Destiny

Sede: Villavicencio (Meta)

Funciones:

Encargado de hacer una búsqueda intensiva de clientes por plataformas como Produce Market, Manta y LinkedIn para ofrecer los servicios de la empresa; una vez el cliente presentará interés la siguiente función era realizar investigaciones de la mercancía para poder identificar sus necesidades al momento de ser transportadas, las cuales se determinaban acorde a la naturaleza de la carga. Después de ello se realizaban búsquedas por las plataformas Truck Stop y DAT en las cuales se posteaba del tipo de carga y camión que se requería; se hacía con la intención de llamar la atención de las empresas transportadoras interesadas en transportar la mercancía. Los transportadores ofrecían un precio por la ruta y el Freight Broker Agent era el responsable de negociar un mejor precio para darle el mejor servicio al cliente y asimismo poder obtener un margen de ganancia entre lo que se le cobra al cliente y lo que cobra la empresa transportadora.

Otra actividad era hacer una confirmación del pedido mediante dos plataformas facturadoras que funcionaban bajo el modelo de software una es McLeod donde se daban datos del cliente y carga, por medio de la cual se realizaba una factura a la empresa transportadora para que tuviera conocimiento de cuál iba a ser el precio estipulado, al mismo tiempo se le enviaba al cliente para que conociera los valores totales y los términos mediante los cuales se confirmaba la orden de compra. Una vez se realizan las documentaciones pertinentes se debe de mantener una constante comunicación con el conductor del tráiler mediante llamadas para garantizar una adecuada ejecución de la operación, al momento de llegar a destino y ser confirmada la correcta entrega se cerraban trámites de que todo llegó en orden para efectuar el pago a la transportadora con un lapso de 30 días para que el cliente pagará.

Es importante resaltar que a pesar de ser un trabajo en mayor parte independiente, no solo nos limitábamos exclusivamente en nuestras funciones, si no que, también nos ayudamos entre nosotros para poder operar y tener un tiempo de respuesta más rápido frente a las demandas que teníamos, así que el trabajo en equipo era vital para poder dar información a

empresas en busca de nuestras cargas de manera mas eficiente y así mismo poder obtener mayores ofertas; y también incluso apoyábamos el tema de coordinación, entregas, el estado de la carga, dar reporte y hasta cerrara órdenes.

Por último, una función delegada como practicante consistía en actualizar la base de datos de los clientes potenciales y los actuales con la finalidad de afianzar las relaciones con los existentes y darse a conocer con los nuevos para establecer vínculos comerciales.

Figura 3.

Presentación de produce market guide



NOTA. Portal utilizado para buscar clientes.

3. Aportes

Figura 4.

Fotografía tomada durante el transcurso de prácticas profesionales



Aportes como aprendiz a Destiny

- En las reuniones de cada viernes presentaba estrategias de mejora al servicio al cliente, entre ellas se encontraba el medir la experiencia de los clientes mediante encuestas con el fin de mejorar como compañía.
- Presentación de reportes que evidenciaban la alta competencia existente en el mercado, lo cual brindaba un panorama más aterrizado al hacer prospectos de clientes.
- Realización de una base de datos que detallara información de transportadoras existentes en el mercado estadounidense para poder entablar así un constante contacto con ellos y así establecer mayor confianza, negociar precios fijos y no postear la carga tan seguido sino tener transportadoras consolidadas para la empresa.
- Al ser un trabajo en su mayoría independiente se logró generar un entorno colaborativo donde todos los compañeros ayudaban a cerrar cargas, crear órdenes y buscar transportadoras.

Aportes de Destiny a mi formación

- Afianzar los conocimientos en un segundo idioma.
- Desarrollar habilidades de comunicación.
- Mayores conocimientos en logística.
- Perder el miedo al momento de tratar con un cliente.
-

4. Conclusiones

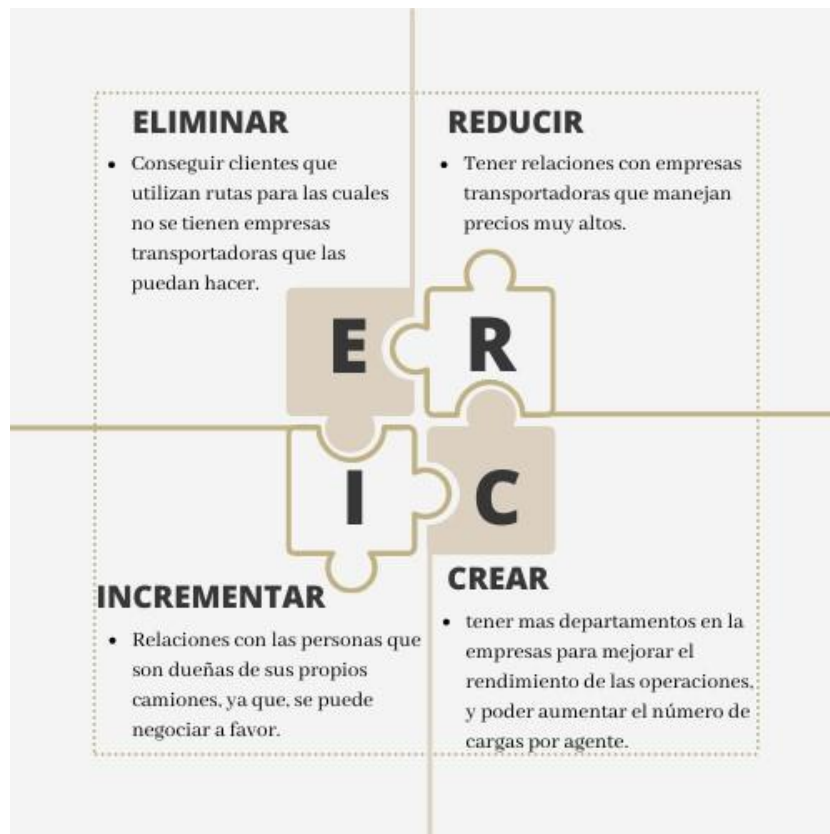
El presente informe detalla un paso a paso por la empresa Destiny, donde se pudieron evidenciar los aspectos de los mercados que son atendidos actualmente y como desde una correcta ejecución de las labores en Colombia los procesos han llegado a ser cada vez más nacionales y han brindado una trazabilidad importante en el mercado estadounidense, todo esto bajo el mando de Melissa Salazar quien ha supervisado cada una de las funciones realizadas por sus colaboradores. La unión del capital humano de Destiny le ha permitido abrir una brecha en Estados Unidos y dar paso a mayores y mejores oportunidades de inclusión las cuales evidencian que personas del exterior pueden ser capacitadas para desarrollar proyectos de otros países de alto alcance.

5. Recomendaciones

- Consolidar el tema del “dispatcher” en la empresa, quien sea el encargado de ser ese puente con los transportadores y el único responsable de trabajar con ellos con el fin de nivelar cargas laborales y hacer más eficiente el trabajo.
- Ampliar el mercado y establecer mayores relaciones con productores de Canadá, pues ahí hay menor competencia que en Estados Unidos.
- Enfocarse en otro tipo de servicios como los camiones que mueven petróleo, es un sector desatendido en la empresa porque genera miedo la naturaleza de la carga; pero sería una buena oportunidad al ser un mercado prometedor y de mayor ganancia.
- Independizar el sistema de facturación, al ser una empresa subsidiaria depende de otras empresas grandes como **Pearce Worldwide** y al ser de Estados Unidos por temas de vpn es complejo su manejo y el sistema es deficiente en Colombia. El ideal sería ser independientes y contar con su propio sistema operativo.

Figura 5.

Matriz ERIC



NOTA. Presentación de la matriz ERIC.

Referencias bibliográficas

- Better Cotton. (2022c, julio 21). *Better Cotton USA: ayudando a los productores de algodón a producir de manera más sostenible*. <https://bettercotton.org/es/where-is-bettercotton-grown/better-cotton-usa/>
- Fanjul, E. (2020). Qué es la globalización. Escuela de Comercio Exterior. https://iberglobal.com/files/2021/que_es_la_globalizacion_B.pdf
- González Cancelas, N. (2016). Presentación: transporte y logística. *Revista Transporte y Territorio*, núm. 14, 2016, pp. 1-4. <https://www.redalyc.org/pdf/3330/333046307001.pdf>
- González, P. D. (2013). Transporte y logística internacional. PD González, Transporte y Logística Internacional. https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte_y_logistica_internacional_2013.pdf
- Market Guide. Farm Journal./ *PMG Directory*. (s. f.). <https://www.producemarketguide.com/>
- Valbuena, N. I. L. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 19(2), 379-389. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992014.pdf>