

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL - TGL COLOMBIA LTDA



MAYRA ALEJANDRA GOMEZ MARTINEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL - TGL COLOMBIA LTDA

MAYRA ALEJANDRA GOMEZ MARTINEZ

Informe final de práctica presentado para optar al título de profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

Esp. EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES

Especialista en Gerencia Logística

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General P.

MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

A Dios mis padres y hermanos

Por el deseo de superación y amor que me brindan cada día en que han sabido guiar mi vida por el sendero de la verdad a fin de poder honrar a mi familia con los conocimientos adquiridos, brindándome el futuro de su esfuerzo y sacrificio por ofrecerme un mañana mejor.

Agradecimientos

Antes que nada quiero empezar agradeciendo a la universidad que nos abrió las puertas y a los docentes que nos forjaron no solo como profesionales sino también como personas, gracias por su dedicación, compromiso, y sobre todo gracias por mostrarnos lo mejor de cada uno.

A mis padres Jose y Edilma, que han sido mis mayores promotores durante este proceso y siempre han estado en el momento preciso para extenderme su mano, por convertir los malos pasos en reflexión, por el apoyo incondicional que me han brindado durante toda mi vida, gracias a ellos por cada día confiar en mí y en mis expectativas, gracias por todo el amor recibido, la dedicación y paciencia cada día.

A mis hermanos que gracias a ellos adquirí el don de la paciencia y la reflexión por compartir alegrías, tropiezos de los cuales salimos triunfadores, por su confianza por permitirme estar en sus vidas.

No puedo dejar de agradecer a mis amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías, tristezas y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome.

Tabla De Contenido

	Pág.
Glosario.....	10
Resumen	11
Introducción	13
1. Objetivos	14
1.1 Objetivo General	14
1.2 Objetivos Específicos	14
2. Información De La Empresa.....	15
2.1 Nombre y Razón Social.....	15
2.2 Reseña histórica.....	15
2.3 Misión.....	15
2.4 Visión.....	15
2.5 Áreas de trabajo.....	16
2.6 Organigrama	16
3. Funciones Laborales	17
3.1 Nombre Del Cargo	17
3.2 Objetivos del Cargo	17
3.3 Actividades Ejecutadas.....	17
3.3.1.1 Descripción del departamento.....	17
3.3.1.2 Labores a desempeñar	18
3.3.2 Departamento del área Comercial.....	20
3.3.2.1 Descripción del área	20
3.3.2.2 Labores a desempeñar	20
3.3.3 Departamento de Proyectos especiales.....	21
3.3.3.1 Descripción del área	21
3.3.3.2 Labores a desempeñar	21
4 Alcance Del Cargo.....	23
5 Herramientas Otorgadas Por La Empresa.....	24

6 Aportes Profesionales Por Parte Del Estudiante.....	25
7 Dificultades Presentadas En El Desarrollo.....	26
Conclusiones.....	27
Referencias	28

Lista de tablas

Pag.

Tabla 1. Distribución por departamentos TGL Colombia 17

Lista de ilustraciones

	Pag.
Ilustración 1 Organigrama TGL Colombia	17

Glosario

- TGL: TAEWOONG GLOBAL LOGISTICS
- AGENTE DE CARGA: intermediario entre el exportador e importador, por medio de la prestación de diferentes servicios como transporte internacional, nacional y demás relacionados al tipo de servicio pactado.
- SPIA: Sociedad puerto industrial de agua dulce
- SPRBUN: Sociedad portuaria regional de Buenaventura
- G1: Global One System
- SHIPPING DOCUMENT TRACKING: documento en el cual se lleva el control de las cargas y se les hace un rastreo por medio de las diferentes plataformas digitales de las navieras.
- BILL OF LADING: es el documento propio del transporte marítimo, emitido por la naviera, el cual acredita la recepción y carga de la mercancía en condiciones específicas.
- DO: Document Operation
- POD: Proof Of Delivery

Resumen

Las prácticas profesionales son una útil experiencia para conocer cómo funcionan las dinámicas laborales, qué se valora o no en la profesión y qué se puede aportar de nuevo en el sector. Esta opción a menudo podría llegar a ser la manera en que el estudiante confronta sus conocimientos y aptitudes con los perfiles que demandan las empresas.

El contenido de este informe se traduce básicamente en detallar los puntos específicos de la empresa como son: datos generales, su historia, su plataforma estratégica, así como también dar a conocer sus principales clientes, y proveedores, como está constituida su organización entre otros puntos importantes.

De acuerdo a lo anterior, se da inicio a las prácticas profesionales en la agencia de carga TGL Colombia Ltda, apoyando a los departamentos de operaciones, comercial y proyectos especiales, de los cuales se hablara detalladamente más adelante del reporte.

Palabras clave: Compromiso, Aptitud, Conocimiento, Trabajo En Equipo.

Abstract

The internships are a useful experience to know how work dynamics work, what is valued or not in the profession and what can be contributed again in the sector. This option could often become the way in which the student confronts their knowledge and skills with the profiles that companies demand.

The content of this report basically translates into detailing the specific points of the company such as: General data, its history, its strategic platform, as well as publicizing its main customers, suppliers and competitors, how its organization is constituted among others Important points.

According to the above, the Internship at the TGL Colombia Ltd cargo agency are started, supporting the operations, special projects and administrative departments, which will be discussed in detail later in the report.

Key Words: Commitment, Ability, Knowledge, Teamwork.

Introducción

El presente informe, da conocer la experiencia obtenida a lo largo de la practica formativa realizada en la empresa TGL COLOMBIA, la cual tiene cómo razón de ser, la prestación de servicios logísticos de importación y exportación, en la cual se desarrollaron conocimientos y habilidades como profesionales en Negocios Internacionales según lo establecido en el plan de estudios del currículo vigente de la Universidad.

Esta práctica tuvo una duración de 6 meses, periodo durante el cual hubo un acompañamiento por parte de las diferentes áreas de la empresa, como el equipo operativo, comercial y proyectos especiales, realizando intervención en cada una de las áreas que allí se manejan.

Además, en el informe se incluye la información necesaria para la identificación de la empresa, abarcando temas tales como su estructura administrativa, reseña histórica, descripción de la empresa entre otros. También una descripción detallada de las distintas actividades que se pueden realizar en la empresa, finalizando con un adjunto de mis logros y la evaluación entregada por líder directo de operaciones, quien contribuyo mucho en el aprendizaje de mi práctica formativa.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Se busca la aplicación, el desarrollo y la extensión de los conocimientos, actitudes y habilidades, previamente adquiridos en el programa académico. Alcanzando las competencias y la capacidad para desempeñar las tareas y roles que se esperan de un Negociante Internacional. Esto con el fin de complementar la formación integral y de cumplir con las exigencias del mercado laboral.

1.2 Objetivos Específicos

- Llevar a cabo un proceso de aprendizaje, que permita el enriquecimiento práctico.
- Adquirir experiencia en el desarrollo y ejecución de proyectos.
- Cumplir con las tareas y trabajos asignados por los diferentes departamentos
- Promover el desarrollo de potencialidades personales tales como creatividad, seguridad y destreza en el desempeño profesional.

2. Información De La Empresa

2.1 Nombre y Razón Social

TGL COLOMBIA LTDA.

2.2 Reseña histórica

TGL Colombia Ltda es un agente de carga internacional coreano constituido en el año 2006. Esta empresa ofrece servicios logísticos en el área de transporte tanto marítimo, aéreo como terrestre y se caracteriza por su amplio manejo de proyectos especiales, los cuales ha tenido la oportunidad de trabajar con grandes clientes construyendo trayectoria con estos.

Taewoong Global Logistics (Casa Matriz de TGL Colombia Ltda.) fue fundada en el año 1996 por el señor Jaedong Han en Seúl Corea. Luego de haberse consolidado como un fuerte agente logístico en su país de origen, inicio la expansión internacional, actualmente cuenta con 21 oficinas en 15 países del mundo y es una empresa especializada en la prestación de servicios logísticos, líder en 3PL (Third party Logistics).

2.3 Misión

“Nuestra misión es ofrecer servicios integrales que optimicen tiempos y recursos en todos los procesos logísticos concernientes al área de comercio exterior con adecuada infraestructura, personal calificado y seguridad en toda su gestión”. (TGL COLOMBIA LTDA, 2013)

2.4 Visión

“Consolidarnos en los próximos 5 años como una empresa líder entre las agencias de carga internacional especializada en el tráfico desde y hacia el Lejano Oriente, evidenciando un crecimiento en los movimientos de carga general y de proyecto; reconocida por su

profesionalismo, infraestructura eficiente y adecuada superando las expectativas de los clientes nacionales e internacionales”. (TGL COLOMBIA LTDA, 2013)

2.5 Áreas de trabajo

Tabla 1. Distribución por departamentos TGL Colombia

	DEPARTAMENTO		
	OPERACIONES	COMERCIAL	ADMINISTRATIVO Y PROYECTOS ESPECIALES
LIDER	Lizeth Viviana Bolívar	Fernando Santiago	Luz Adriana Velosa
Dirección:	Cll 100 N° 8 A 55 Of. 404 Torre C Edificio World Trade Center / Bogotá.		
Teléfono	+57 1 7450445		

NOTA: Distribucion por cargos y departamentos en TGL Colombia, por Mayra Alejandra Gomez Martinez, 2018.

2.6 Organigrama

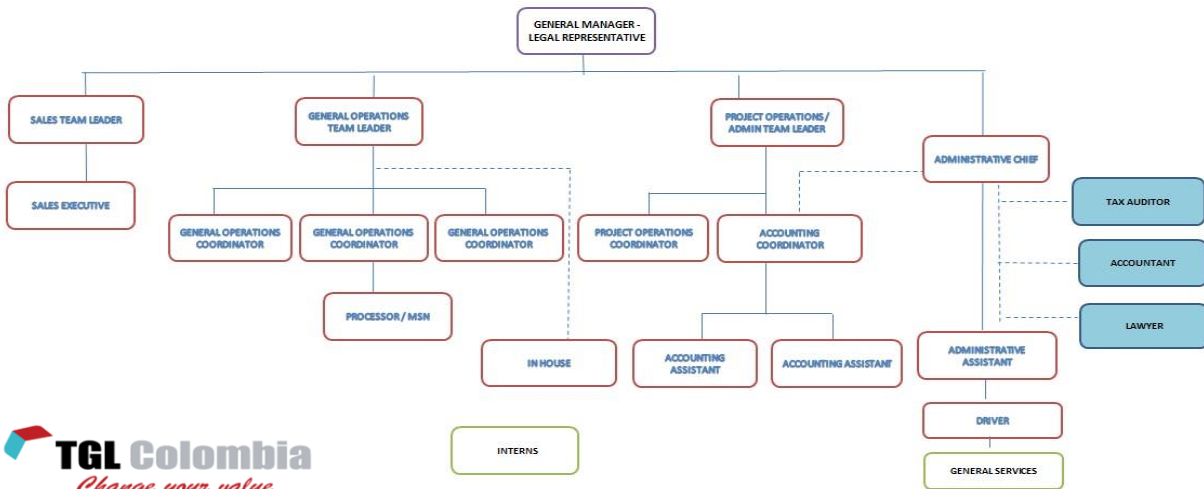


Ilustración 1 Organigrama TGL Colombia

3. Funciones Laborales

3.1 Nombre Del Cargo

Pasante profesional de Negocios Internacionales

3.2 Objetivos del Cargo

- Soporte constante en el desarrollo de las actividades correspondientes en el área de operaciones.
- Aprender a trabajar en equipo en un medio laboral.
- Conocer cada proceso correspondiente para el manejo de importaciones y exportaciones, Pasando por las diferentes áreas dentro de la compañía.
- Aportar los conocimientos previamente adquiridos, siendo apoyo para los coordinadores de operaciones, comercial y proyectos especiales. .

3.3 Actividades Ejecutadas

El perfil que adquiere un profesional en Negocios Internacionales está capacitado para formular e implementar estrategias de negocios en un contexto global, como conocedor de aspectos económicos, políticos, legales, sociales y culturales del dinámico entorno internacional, que impactan en el desarrollo de las organizaciones donde se desempeña

3.3.1 Departamento de Operaciones.

3.3.1.1 Descripción del departamento.

El are de operaciones está encargada de regular todas las operaciones logísticas tanto marítimas como áreas ya sean exportaciones o importaciones.

3.3.1.2 Labores a desempeñar.

Durante el tiempo de prácticas dentro de la empresa se realizaron actividades que requerían total disposición tales como:

- Actualización diaria del Shipping Document Tracking: Este documento era de suma importancia para el cliente principal de TGL quien es Hankook Tire Colombia, esta labor consistía en la actualización de los datos del ETA (Estimated Time Arrival), la información a confirmar se hallaba en las páginas de los puertos SPIA (Sociedad Puerto Industrial Agua Dulce) y SPRBUN (Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura) allí se debían confirmar el número de BL con sus respectivas motonaves. Dentro del documento se encontraba información pertinente para poder realizar el control de arribo de los embarques.
- Ingreso del número del DO: Es otra actividad dentro de la actualización del Shipping, puesto que por medio de este TGL lleva el control de todas las cargas en el sistema; otra de las tareas asignadas consista en el ingreso del número de factura TGL generada para cada carga, así como la fecha en la que se hace entrega de los POD al cliente, siendo este un documento poder para Hankook Tire Colombia, el cual contiene información del estado de la carga en el momento de la entrega y la aceptación por parte de la bodega.
- Ingreso de operaciones en el sistema: TGL Colombia Ltda. posee con un sistema llamado Global One, en el cual se lleva el control de todas las cargas que la empresa maneja, en este sistema se ingresan el tipo de embarque, guías Master e Hija, se deben agregar los datos del importador, exportador, peso, volumen, salida de la mercancía, puerto destino, y numero guía de cada una. Al final del proceso, el GBS (Global One System) genera un número con el cual se identifican las cargas dentro del proceso de la compañía.
- Facturación de seguros: Esta actividad consistía en realizar solicitudes de seguros para los clientes, en el cual se debía seguir un formato establecido entre la empresa aseguradora y TGL, para esto solo era necesario tener factura comercial, datos de importador, exportador, lugar de origen y destino, así como un documento de referencia, ya sea un numero de reserva o BL.

- **Radicación Facturas Aduana:** Una vez recibidas las facturas en la empresa, se debía buscar en el Shipping Document Tracking, el número de cada guía para identificar las cargas de Hankook Tire Colombia, se agregaba el número de DO y luego se pasaban al departamento de contabilidad para generar los pagos correspondientes.
- **Control facturas:** Las facturas entregadas a la empresa debían ser revisadas antes de ser aceptadas por TGL, se agregaban en la planilla para tener control de ello, allí se escribían datos como número de factura, fecha y quien recibía. Para el caso del cliente Hankook Tire Colombia, se debía verificar que las facturas tuviesen los datos completos del conductor y huella.
- **Reporte Global One:** Cada semana el departamento de operaciones realizaba un reporte de cargas en la cual se ingresaban todas las facturas del DO, previamente a este reporte era necesario haber ingresado todo al sistema el cual al final generaba una ganancia sobre todo la operación, pero los valores debían ser ingresados sin IVA por lo cual este siempre debía dar menor al semanal. Para poder realizar esta tarea de manera satisfactoria era necesario haber incorporado toda la información correcta en el momento de creación del DO, en especial los números de los documentos master e hijos.
- **Elaboración de certificación de fletes:** Consistía en la elaboración de un documento en Word donde se detallaba el lugar de origen, destino, importador, exportador, costo total del flete y peso de la mercancía, este documento debía ser entregado junto con la guía original.
- **Liberaciones:** Para hacer liberaciones de las cargas, se debía ir a el aeropuerto e informar los detalles de la mercancía a liberar como el número de guía y la autorización. En este proceso se recogían las facturas, lista de empaque, guía Master e Hija. Una vez se tenían los documentos de la liberación se procedía a entregar los documentos a la agencia de aduanas en este caso Siacomex quien es el agente de aduanas de TGL.

Radicación de facturas: Para radicar las facturas se debía sacar dos copias, agregar el número de DO de cada factura correspondiente y presentarlas ante el departamento de contabilidad para que ellos se encargaran de generar los pagos correspondientes.

- Solicitud de transporte: Esta función se hace con el fin de agendar un camión de carga para las mercancías que están próximas a llegar, se sigue un formato en Excel donde se incluyen los datos de quien solicita el camión, nombre del importador, datos de donde se carga la mercancía, destinatario, peso, volumen y valor de la mercancía a transportar.

3.3.2 Departamento del área Comercial.

3.3.2.1 Descripción del área.

El departamento comercial es una parte esencial de la empresa, tiene como función conseguir los clientes para la empresa, para esta labor se deben contactar los clientes por medio de llamadas telefónicas, agendas citas y luego hacer visitas a las empresas, donde se explican los procesos que maneja TGL para cada tipo de carga.

3.3.2.2 Labores a desempeñar.

Durante el desarrollo de las actividades en este departamento se apoyó el área comercial

- Contactar clientes nuevos y hacerles el respectivo seguimiento: El primer contacto es llamarlos y hablar con la persona encargada del departamento de compras o comercio exterior, una vez se tenga ese contacto, se le envía al correo la presentación de la empresa y finalmente se vuelve a contactar al cliente para saber si recibió el correo y si tiene algún requerimiento en el que se le pueda colaborar o en caso dado de una vez solicitar la cita para ir a conocer sus necesidades y que nos conozcan.
- Realizar cotizaciones y enviarlas: Una vez contactado al cliente, ya sea por teléfono, por correo o por medio de la visita, se procede a hacer la cotización (En caso de que el cliente así lo requiera), luego se hace el seguimiento para saber si la cotización fue aceptada o no.

Pasar instrucciones al departamento de operaciones: En cuanto el cliente acepte la cotización, se procede a enviar la instrucción al departamento de operaciones, indicando el tipo de carga, el término de negociación, entre otros, con un formato que tenemos para pasar todo completo.

- Base de datos clientes: En la base de datos de clientes, se va especificando las novedades que arrojan del seguimiento a cada uno de los mismos.
- Solicitud de Tarifas: Al momento de tener alguna solicitud de cotización, ya sea aérea, marítima, terrestre, etc., se deben solicitar a cada una de las entidades según corresponda las tarifas, lo ideal es solicitar lo mismo a varias entidades, con el fin, de comparar las tarifas y cotizar con la más conveniente.
- Reuniones Comerciales: Semanalmente (Todos los jueves en la mañana), se hacen las reuniones con el Sr. Lee y el departamento comercial, llevando el respectivo informe de lo que se ha trabajado en la semana, en caso de que esta reunión no se lleva a cabo, se le debe enviar el informe al señor Lee e imprimirlo para guardarlo en físico en la carpeta (Meeting).

3.3.3 Departamento de Proyectos especiales

3.3.3.1 Descripción del área.

El departamento de proyectos especiales es el encargado de ejecutar procesos de carga extra dimensionada.

3.3.3.2 Labores a desempeñar.

El departamento de proyectos se encontraba en un proceso de crecimiento por el cual las labores a desempeñar sirvieron de aporte para el equipo.

- Manejo de Google Earth: Consistía en crear diferentes rutas donde se especificaba el tiempo de transporte que duraba cada ruta desde diferentes puntos de salida.

Presentaciones en Power Point: En ocasiones era necesario crear presentaciones donde se explicaban los procesos a seguir para las cargas extra dimensionadas, estas presentaciones eran de suma importancia ya que eran la portada del proceso a mostrar a los clientes.

- Creación de POD: La creación de este documento determinaba la referencia de la mercancía que estaba siendo entregada, en ella se incluían detalles como pesos, volumen, cubicaje, cantidades, placa del vehículo.

4 Alcance Del Cargo

Durante el tiempo laborado en la empresa TGL COLOMBIA, se logró poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos durante el periodo de estudiante universitario ya que, dentro de las funciones realizadas se apoyó a varios departamentos los cuales contribuyeron a ampliar las competencias dentro del sector logístico; siendo este el énfasis seleccionado durante la culminación del pensum académico.

Las prácticas dan inicio en el departamento de Operaciones dando apoyo constante al mayor cliente de la empresa como lo es, Hankook Tire. Se debía realizar un control sobre cada eslabón de la operación; puesto que se debía solicitar documentos y a su vez revisarlos para que al momento del control en puerto las cargas no tuvieran que pagar extra costos. Posterior a estas labores, se tuvo la oportunidad de hacer liberaciones en el aeropuerto, crear seguros para las cargas entre otros.

Siguiente a este departamento se realizó apoyo constante con el área comercial, donde la idea principal es tener contacto con los clientes, ofreciendo así los servicios de TGL COLOMBIA, se debían hacer llamadas, agendar citas y crear cotizaciones de acuerdo a las necesidades solicitadas de los clientes.

Durante el proceso de las actividades se aprendió a dar prioridad a las tareas puesto que hubo situaciones en los cuales había varias labores a desempeñar al mismo tiempo y el gerente otorgaba responsabilidad sobre reportes que debían ser entregados en poco tiempo, estos momentos fueron de importancia ya que se debía trabajar bajo presión y lograr los objetivos a tiempo

5 Herramientas Otorgadas Por La Empresa

Al dar inicio a la pasantía en TGL Colombia, la empresa otorgo todas las herramientas necesarias para la ejecución de las diferentes tareas que fueron asignadas, tales como:

- Computador
- Impresora multifuncional
- Papelería
- Usuarios y claves de las diferentes plataformas digitales a las cuales se debía tener acceso para un correcto desarrollo de actividades.
- Acceso a información, documentos históricos.

6 Aportes Profesionales Por Parte Del Estudiante

Durante el desarrollo de la pasantía se realizó apoyo constante en las diferentes áreas de la empresa, empezando por el área de operaciones donde se apoyó funciones tales como facturación de cargas, liberaciones, recortes de BL, ingreso de datos, archivacion de documentos con el fin de tener un control de las cargas de manera organizada

El tiempo en el departamento comercial se logró atraer nuevos clientes para la empresa, donde se mantuvo constante comunicación con ellos, algunos de ellos internacionales lo cual el tener conocimiento de inglés apporto mucho para hacer de este proceso una comunicación más placentera.

Para finalizar se tuvo la oportunidad de hacer liberaciones de cargas en el aeropuerto, labor que consistía en presentar los documentos pertinentes a la carga y después llevarlos a la agencia de Aduanas de la empresa.

7 Dificultades Presentadas En El Desarrollo

Se presentaron problemas de comunicación con el líder de operaciones al inicio de la práctica, puesto que en varias ocasiones las labores a desarrollar no fueron claras y por ende se cometían errores al ejecutar información en documentos o en la archivación de estos mismos, no obstante con el tiempo la comunicación mejoro e hizo que los procesos fueran más fáciles y enriquecedores.

Conclusiones

El haber realizado las prácticas profesionales fue de gran utilidad para comprender de otra forma las funciones que realice y ver los aspectos donde fue útil el apoyo dado. Es importante resaltar que este trabajo da una idea a los alumnos próximos a realizar prácticas profesionales y quieran titularse mediante esta forma. De tal manera les ayudara a aclarar dudas y que tengan en cuenta ciertos puntos importantes para la realización del mismo

Por último, hay que reconocer que cada proceso por el que se pasa, genera otra visión del mundo, desde allí se puede reflexionar acerca de lo que es importante llevarse para el camino que se viene, pero también de cuales tomar distancia en el momento de enfrentarse cómo profesional de Negocios Internacionales, pero no sólo en el ámbito laboral, sino también en la forma de relacionarse con los demás en la vida cotidiana.

Referencias

Gomez Martínez, M.A. (2018) Informe Análisis importación y exportación TGL. Bogotá.

TGL Colombia LTDA. (2013). *Mision*. Obtenido de <https://www.tglcolombia.com.co/index.html>

TGL Colombia LTDA. (2013). *Vision*. Obtenido de <https://www.tglcolombia.com.co/index.html>