



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



El transporte terrestre mercantil y su importancia en el comercio internacional

Informe final de prácticas laborales

Por

Angie Carolina Correa Suárez

Docente tutor:

Nestor Raúl Gamboa Ardila

Facultad:

Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás

Medellín, Antioquia

2021



Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. CONTEXTUALIZACIÓN	5
3. Título del trabajo: El transporte terrestre mercantil y su importancia en el comercio internacional	9
4. Nombre de la empresa: Tanques del Nordeste S.A.S	9
5. Caracterización de la empresa:	9
5.1 Mision:	10
5.2 Vision:	10
5.3 Valores Corporativos	10
6. Rol desempeñado como Auxiliar Comercial	11
7. Alcances	13
8. Justificación:	14
9. OBJETIVO	15
9.1 Objetivos especificos:	15
10. Diagnostico	16
11. Análisis interno mediante la matriz DOFA	18
12. Resumen de la practica	20
14. Conclusiones y resultados de la practica	22
15. Bibliografía	23



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

TRABAJO FINAL DE PRACTICA

Angie Carolina Correa Suárez

1. INTRODUCCION

El presente trabajo documental da a conocer el proceso, avances y aprendizajes obtenidos de las practicas universitarias para el pregrado de Negocios Internacionales en la empresa Tanques del Nordeste S.A.S. que comprendió el periodo de tiempo desde el 03 de octubre del año 2020 hasta el 03 de abril del año 2021. La empresa mencionada anteriormente es una organización dedicada a la logística y gestión del transporte de carga masiva a nivel nacional, abarcando todo tipo de mercancía (refrigerada, seca, peligrosa, entre otras) y pesos livianos y pesados

Esta empresa se relaciona con los negocios internacionales ya que aunque el servicio que ofrece es a nivel nacional, la mercancía a transportar es de tipo importación y exportación, de manera que la empresa y sus funcionarios estan en constante relacionamiento con el campo internacional y el debido proceso tanto legal como comercial para realizar las diferentes operaciones

Este trabajo permite conocer un poco más a fondo la gestión logística y los procesos del transporte mercantil, desde la entrega de documtnos y carga a la transportadora hasta la entrega de la mercancía y facturación del servicio; ampliando así, el conocimiento sobre las emprsas transportadoras, sus funciones, importancia e influencia en los negocios internacionales y el comercio en general

2. CONTEXTUALIZACIÓN

El transporte mercantil terrestre juega un papel fundamental en el desarrollo económico y comercial de un país a nivel nacional e internacional ya que conecta diferentes sectores económicos y sociales. El transporte de mercancía representa alrededor del 4% entre el 2018 y 2019 del PIB lo que demuestra un crecimiento en comparación de años anteriores que tuvo un porcentaje alrededor de 3,7% entre el 2017 y 2018

Por otro lado, otro sector importante en el transporte terrestre es el sector portuario, siendo los más grandes el Puerto de Buenaventura y el Puerto de Cartagena. El puerto de Buenaventura es uno de los más grandes del país, recibe cerca del 52% de la carga del país para importación y representa al menos el 70% del PIB. Las cargas que más recibe para el ingreso al país es carga contenerizada, vehículos y electrodomesticos; las cargas que más recibe para exportación es azúcar, café y cargas no tradicionales. El Puerto de Buenaventura está conectado con 81 puertos en todo el mundo y dos administradores principales que son Sociedad Portuaria (SPRBUN) y el Grupo Portuario S.A.

El puerto de Cartagena por su parte es administrado por Sociedad Portuaria Regional de Cartagena (SPRC) y cuenta con una gran muelle llamado CONTECAR. Está conectado con 288 puertos alrededor del mundo y al Canal de Panamá. Recibe alrededor de 2,8 millones de contenedores al año en comparación con Buenaventura que transportó 1,3 millones de contenedores en el mismo año (*La Republica*, 2018). El Puerto de Cartagena es el cuarto puerto más grande de Sur América y con un gran movimiento de carga contenerizada y a granel

Para entrar en contexto con el transporte terrestre de mercancía en Colombia, conoceremos primeramente la cadena de suministro y donde se ubica el transporte terrestre dentro de este proceso logístico. En la cadena de suministro conocemos tres etapas que son: suministro, en la que se ubica la obtención de materias primas para la producción; la fabricación, que es en la que se transforma la materia prima para obtener como resultado un bien o servicio y, por ultimo; la distribución, que se encarga de hacer llegar el producto final al consumidor a través de una red de transporte. El transporte terrestre está incluido en lo que en logística se denomina “Landed” o “Landed Cost” que son los costos en destino, ya que es requerido y contratado en cuanto la mercancía llega a un puerto en destino para el transporte hasta las instalaciones del cliente en el país de importación.

El proceso logístico desde que la carga está en puerto es el siguiente:

1. El cliente envía las instrucciones a la empresa transportadora, en la que especifica los aspectos de la carga requeridos para la consecución del vehículo correspondiente. Por ejemplo, una instrucción de carga del cliente importador debe decir, el tipo de mercancía, seca, refrigerada, pesada, peligrosa, etc; la mercancía a transportar, alimentos, juguetes, electrodomesticos, repuestos, etc; el peso en kilogramos o toneladas, el cliente también informa si el peso de la mercancía es con la tara incluida en caso de que la mercancía este en un contenedor (tara: peso del contenedor); el cliente en la instrucción especifica si la carga es carga suelta o contenerizada, contenedor de 20 o 40 pies, si va en modalidad FCL o LCL, si el servicio es requerido de forma expresa o



consolidada con otras cargas de otros clientes, si está en pallets, etc; el valor de la mercancía; el lugar de origen; lugar de destino

2. La empresa transportadora, basada en los requerimientos del cliente, ofrece el tipo de vehículo y la tarifa para el servicio que se prestará. El cliente confirma si acepta la tarifa o en muchas ocasiones se negocia hasta llegar a un precio de común acuerdo entre los dos entes logísticos para proceder con el despacho de la mercancía.
3. La empresa transportadora confirma la entrega de los documentos de carga como el BL, comodato (en caso de ser contenerizada), información sobre la importación y/o exportación, clientes, facturas, certificado de origen, y demás documentos en los que conste que la carga fue comercializada legalmente y está autorizada para ser transportada en el territorio nacional
4. Se inicia con la consecución de vehículo y la empresa transportadora explora entre sus diferentes opciones de vehículos y proveedores de transporte ya sea propios o tercerizados
5. Cuando la empresa transportadora finalmente ubica el vehículo para el servicio se negocia el flete con el conductor o con la empresa proveedora del vehículo y se llega a un acuerdo para realizar el transporte de la mercancía
6. Cuando ya el transporte está pactado se procede a radicar la cita de cargue de la mercancía en el muelle correspondiente y la empresa transportadora planilla el vehículo con la carga para reportarlo en el Ministerio de Transporte



7. Durante el transcurso de la operación se debe informar al cliente la cita de cargue de la mercancía y en cuanto cargue informar en que parte de la ruta está el vehículo, si hay alguna novedad con el transporte y cuando finalmente el vehículo llega al lugar de destino pactado con el cliente, se procede con el descargue. Es importante tener en cuenta que tanto los pagos de cargue y descargue deben ser pactados y estar claros antes de iniciar el transporte de la carga para evitar confusiones y conflictos de terminos con el cliente
8. Cuando el cargue es finalizado, en caso de ser en contenedor se confirma con el cliente el lugar de devolución correcto (patios de contenedores o directamente en puerto). La operación de transporte finaliza cuando se haya descargado el total de la mercancía, en caso de ser carga suelta; o cuando se haya entregado el contenedor, en caso de ser carga contenerizada

3. **Titulo del trabajo:** El transporte terrestre mercantil y su importancia en el comercio internacional
4. **Nombre de la empresa:** Tanques del Nordeste S.A.S
5. **Caracterización de la empresa:**

La empresa Tanques del Nordeste S.A.S es una empresa que opera desde 1980 en operaciones logisticas a nivel nacional. Se especializa en el transporte de carga masiva en modalidad DTA, OTM, ACI y nacionalizada, tiene operaciones en todo el país y realiza operaciones entre ciudades, operaciones de importación y de exportación. Lla empresa Tanques del Nordeste cuenta igualmente con un portafolio de servicios integrales para el sistema logístico como son las estaciones de servicio y las bodegas de almacenamiento y para operaciones ITR ubicadas en gran parte del país.

5.1 Mision:

Somos una organización de servicio especializado de transporte de carga masiva, aplicando continuamente el mejoramiento dentro de un contexto de calidad y seguridad enmarcados por los más claros principios éticos y legales. Contamos con el recurso humano y técnico calificado que nos permite satisfacer los requisitos de nuestros clientes, la sociedad y el estado, haciendo un aporte importante a la economía del país y conquistando un mejor mundo. *(Tanques del Nordeste, 2021)*

5.2 Vision:

Trabajamos día a día por el éxito de nuestros clientes y por consolidarnos en el mercado como una de las principales empresas de carga a nivel nacional con proyección al ámbito internacional. Con un proceso logístico totalmente sistematizado y eficaz, que nos permita incrementar nuestra oferta de servicios, maximizando nuestros estándares de calidad, a través de toda nuestra línea de operación. *(Tanques del Nordeste, 2021)*

5.3 Valores Corporativos

Seriedad: Somos una empresa legal en el mercado. Cumplimos con toda la normatividad vigente en materia de seguridad para el transporte de carga.

Responsabilidad: Monitoreamos 24 horas a través de tecnología GPS todos los desplazamientos de nuestra flota vehicular.



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

Puntualidad: El optimo desempeño de nuestra flota vehicular y la eficaz coordinación de nuestras operaciones, nos permiten garantizar a nuestros clientes, la entrega puntual de todos sus envíos y/o mercancías. *(Tanques del Nordeste, 2021)*

6. Rol desempeñado como Auxiliar Comercial

Funciones desempeñadas durante la practica laboral de Negocios Internacionales

1. Recepción y atención a las instrucciones del asociado de negocio y/o cliente para el correcto despacho de la carga desde el lugar de origen requerido por el asociado hasta el lugar de destino, solicitado también por el asociado de negocio
2. Ofrecer la mejor tarifa en cuanto calidad y precio de forma que el asociado de negocio considere a la transportadora como su mejor opción y la carga sea entregada para el despacho
3. Ser proactivo en la consecución del vehículo para el transporte de la carga requerida por el cliente y/o asociado de negocio, de modo que no se presenten contratiempos ni molestias con el cliente por motivos de retrasos



4. Informar oportunamente al cliente y/o asociado de negocio los datos del vehículo y cita de cargue de la mercancía
5. Enviar frecuentemente reporte del transporte de la mercancía y ubicación geográfica precisa
6. Informar cuando el vehículo con la carga se encuentre en el lugar de destino pactado con el cliente y/o asociado de negocios
7. Ofrecer una excelente atención en el proceso de descargue y finalización de la operación.
8. Confirmar lugar de devolución del contenedor en caso que la carga haya sido entregada en contenedor y realizar la gestión necesaria para la entrega del mismo en el tiempo oportuno
9. En cuanto la operación haya finalizado, tanto el descargue de la mercancía como la entrega del contenedor vacío, el auxiliar de operaciones logisticas debe proceder con el proceso de facturación
10. El proceso de facturación comienza cuando el operativo logistico informa al area de facturación el servicio prestado, la tarifa a facturar al cliente, el flete a liquidar al transportador y los extracostos generados en la operación en caso de que las haya habido
11. Con la facturación se finaliza la operación por cada viaje, por lo que después de esto es importante ofrecer más servicios al cliente, consultar el nivel de satisfacción con el servicio prestado

El auxiliar de operaciones logísticas debe asegurarse y garantizar el cargue y el descargue en las fechas y horas pactadas, ya que de esta forma garantiza la credibilidad, compromiso, responsabilidad y reputación de la empresa Tanques del Nordeste S.A.S

7. Alcances

Durante el rol desempeñado como practicante de Negocios Internacionales en la empresa Tanques del Nordeste los alcances obtenidos fueron:

- Manejo de los diferentes Softwares de la empresa en las que se realiza el seguimiento, control y despacho de los vehículos para cargue y descargue de mercancías
- Generar reportes frecuentes al cliente del estado de sus mercancías y ubicación geográfica precisa de los vehículos en ruta con carga
- Ofrecer nuevos servicios al cliente para fidelizarlo con la empresa y así generar nuevas operaciones con el asociado de negocios
- Aprendizaje y experiencia dentro del campo logístico nacional, ampliación de conceptos de carga tales como DTA, OTM, ACI, documentos de transporte, modalidad de carga, empaque y embalaje de mercancía



8. Justificación:

La Universidad Santo Tomás ofrece como trabajo de grados tres opciones que son: la practica profesional, el postgrado o un trabajo final de la carrera como tesis. La opción elegida por el estudiante fue la practica profesional ya que para su proyecto de vida era importante adquirir experiencia en un campo en el que en su etapa academica siempre tuvo inclinación. La practica profesional es una etapa que amplía la perspectiva del profesional dandole una visión mucho más amplia y panoramica del contexto logístico real

La practica profesional fue realizada con el objetivo de adquirir experiencia sobre el campo logístico e igualmente sobre el campo laboral. De esta misma forma el estudiante puede aplicar los conocimientos adquiridos en la academia y analizar los dos contextos, academico y laboral. La practica fue realizada en una empresa de logistica de transporte de mercancía a nivel nacional en la que pudo poner en practica el aprendizaje y desarrollar habilidades tales como la negociación, el trabajo bajo presión, operaciones aduaneras y portuarias y procesos logísticos de la cadena de suministros.

la practica profesional permite que el estudiante que ahora esta emergiendo en el campo laboral tenga un margen de error en el que puede ser corregido por compañeros y /o superiores y de esta forma adquirir nuevos conocimientos que le permitirán crecer de forma personal y profesional para futuras experiencias y roles que obtenga

9. OBJETIVO

Dar a conocer los procesos logísticos y operarios del transporte mercantil a nivel nacional y su papel en los negocios internacionales y el comercio. Dar apoyo al comercial con sus asociados de negocios garantizando el cumplimiento del negocio pactado para el transporte de mercancía

9.1 Objetivos especificos:

1. Dar cumplimiento a las fechas de cargue y descargue para garantizar la total satisfacción del cliente
2. Generar reportes frecuentes sobre las mercancías en ruta y pendientes por despachar
3. Apoyar el proceso de facturación informando oportunamente las operaciones finalizadas y cuales fueron sus costos

10. Diagnostico

Analisis externo:

1. Ventajas de las redes sociales

La empresa Tanques del Nordeste es conciente del impacto de las redes sociales y es por esto que ha impulsado y renovado la imagen corporativa en redes. En el momento cuenta con perfiles en Facebook, Instagram, Youtube y una pagina web que brinda la información necesaria y pertinente sobre la empresa, sus objetivos, misión, visión, trayectoria, etc.

Por su lado, la página de Instagram tiene un enfoque más comercial, de atracción del cliente y caracterización de la empresa, dar a conocer sus valores corporativos y calidad humana empresarial. La pagina de Facebook tiene un enfoque parecido, añadiendole como plus el compartir noticias y publicaciones interesantes que se asocien a la logistica y el ambito social

El canal de Youtube contiene videos educativos y de presentación de la empresa, en los que cuentan su trayectoria, procesos de cargue, instruyen en su proceso de verificación, sus procesos de seguridad, los demás servicios que ofrecen, etc. En general, la empresa Tanques del Nordeste S.A.S tiene un contenido valioso en sus redes sociales lo que es beneficioso ya que tiene un enfoque dirigido al publico que aun no conoce los servicios que la empresa ofrece de transporte, bodegajes, ITR, estaciones de servicio, entre otros

2. Desventajas de las redes sociales

Una desventaja notoria en este aspecto para la empresa es que no cuentan con una gran cantidad de seguidores y esto impide que las redes sean menos visualizadas y el contenido publicado no tenga tanto alcance para el público objetivo

Otra desventaja que se puede notar es que las imágenes publicadas en el feed de sus diferentes redes se puede notar que no tienen un mensaje muy real, ya que se ven ficticias y no con el sello personal de ser una fotografía con derechos de la propia empresa, esto también hace que la imagen que la empresa quiere transmitir no tenga tanta credibilidad y confianza para el consumidor o posible asociado de negocios



11. Analisis interno mediante la matriz DOFA

	OPORTUNIDADES • Grandes clientes importadores y exportadores • Transportistas tercerizados • Mayor crecimiento de la logistica • Aplicación de nuevas herramientas tecnologicas	AMENAZAS • Bloqueos viales • Mejor oferta para los transportadores por otras empresas • Mejores tarifas para los clientes por otras empresas • Accidentes viales • Robo de mercancía
FORTALEZAS • Fidelización de clientes potenciales que mueven grandes cantidades de carga diariamente • Fidelización de flota tercerizada • Flota propia de transportadores contratados directa y exclusivamente para TKS • Experiencia y larga trayectoria de más de 30 años • Bodegas de almacenamiento • Alto seguimiento y monitoreo de seguridad	ESTRATEGIAS FO • Promover y fidelizar posibles asociados de negocio que sean potenciales y movilicen grandes volúmenes de carga • Fidelizar mas flota de transportadores tercerizados que siempre carguen con la empresa y ofrecerles la mejor tarifa, comprometiendolos a seguir cargando con TKS • Aprovechar las nuevas tecnologías para realizar un seguimiento más preciso a las cargas que esten en ruta • Hacer uso de más bodegas de almacenamiento y	ESTRATEGIAS FA • Sacar provecho de los seguimientos de seguridad para evitar y hacer acompañamiento real a los transportadores en caso que haya un suceso como robo y/o accidente vial • Comprometer la flota transportadora con más viajes y no solo con la mejor tarifa, sino que la frecuencia de cargue sea mas seguida y de esta forma ser más atractivos para los transportistas • Ofrecer garantías y asegurar las mercancías con pólizas de comun acuerdo con los



	de esta forma agrandar el portafolio de servicios y abarcar más clientes	asociados de negocios • Motivas a los clientes a cargar con TKS no solo por las tarifas ofrecidas sino también por la calidad del servicio
DEBILIDADES • Falta de reconocimiento monetario y salarial al empleado • Falta de comunicación entre los compañeros y directivos de la empresa • Fallas en el momento de ser claros con el cliente y saber decirle NO en momentos que es necesario	ESTRATEGIAS DO • Estimular al empleado y operador con bonos y aumentos salariales por su desempeño laboral y alcance de los objetivos propuestos • Tener claridad sobre los puntos en los que se puede ceder con el cliente y con cuales no para evitar el desenfoco de las funciones de la empresa	ESTRATEGIAS DA • Fortalecer el servicio de escoltaje y realizar pruebas de GPS antes de iniciar ruta. • Establecer garantías y pólizas entre cliente y empresa transportista en caso de que haya un incidente que genere daños a la carga

12. Resumen de la practica

La practica profesional fue una gran oportunidad para conocer el mundo laboral y lo coherente que es con la enseñanza de la academia con respecto a la logística que es un area muy importante en los Negocios Internacionales ya que la logística es un motor fundamental para que el comercio nacional e internacional funcione y se desarrolle de manera efectiva dentro del ambito mercantil y social

Los negocios internacionales comprenden diferentes campos y entre estos se encuentra la logística y en este caso el practicante desarrolló funciones como atención y servicio al cliente, seguimiento de mercancías en ruta, seguimiento a citas de cargue en puerto, atención a entrega de documentos de la carga, proactivo en la consecución de vehículo, negociación de la tarifa con los transportistas, negociación y ofrecimiento de la mejor oferta para el asociado de negocios, ofrecimiento del portafolio de servicios, especial atención a las fechas de vencimiento de cargas y contenedores, eficacia al momento de despachar vehículos con cargas, radicación de citas para devolución del contenedor en puerto, seguimienot de cumplidos de las operaciones realizadas que ya hayan finalizado, edición de facturación para enviarlo al area encargada de facturar y liquidar los manifiestos, ofrecer el amplio portafolio de servicios al cliente y el atento seguimiento a las operaciones de carga en ruta o en proceso de descargue



13. Plan de acción

- Recibir las instrucciones del cliente con toda la información requerida para el cargue de la mercancía y su correcto despacho
- Confirmar la tarifa ofrecida por el comercial y proceder con la consecución del vehículo
- Informar al compañero despachador para el apoyo en la consecución del vehículo para la operación entregada y el mejor ofrecimiento de flete
- Informar oportunamente al cliente sobre el vehículo asignado para la carga y la cita de cargue programada
- Estar en constante comunicación con el transportista para confirmarle todos los datos necesarios de la carga, tales como la cita de cargue, la dirección de entrega, el horario para el transito autorizado, el tiempo estimado de llegada al lugar de entrega pactado, entre otras novedades e informaciones pertinentes que se vayan presentando
- Enviar frecuente reporte del vehículo en ruta con la mercancía al cliente e informarle constantemente sobre las novedades que presente el servicio
- Corroborar la información al transportista e informar al cliente fecha y hora estimada de llegada al descargue
- Realizar seguimienot al proceso de descargue en el cliente o en el puerto
- Informar al transportista de la importancia dde cumplir los documentos de la operación lo más pronto posible y en la oficina de TKS más cercana para evitar retrasos en la facturación
- Proceder con la facturación que sea autorizada por el comercial e informar si hubo extra costos en la operación
- Ofrecer más servicios al cliente para garantizar el compromiso y fidelizarlo con la empresa Tanques del Nordeste

14. Conclusiones y resultados de la practica

Este informe permitió conocer los aspectos principales del rol de auxiliar comercial en el area logistica de la empresa Tanques del Nordeste S.A.S en el que se desempeñó como practicante profesional de la Universidad Santo Tomás de Medellín. El resultado de la practica fue satisfactorio para la estudiante ya que le permitió conocer y adquirir experiencia en un campo que es vital para los negocios como lo es la logistica, en este caso, la experiencia fue en el campo de logistica a nivel nacional y esto permite el crecimiento integral de los conocimientos adquiridos en su etapa academica y los conocimientos adquiridos en su etapa experimental como practicante

La logistica es un area que el estudiante pudo conocer y además de esto pudo conocer también el campo laboral y empalmarse de una forma educativa a la vida laboral, este tiempo de practica profesional fue una oportunidad para el estudiante dar sus primeros pasos como profesional y de esta forma tener un margen de error para las fallas que pudiera cometer y de las que pueda aprender para su crecimiento y futuro profesional

15. Bibliografía

- Federación de desarrollo, 2019

https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/707/Informe%20Final%20SPRC_final.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- La Republica, 2018

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/cartagena-el-cuarto-puerto-maritimo-con-mayor-trafico-de-carga-en-latinoamerica-2847386>

- Tanques del Nordeste, 2021

<http://www.tanquesdelnordeste.com/nuestra-organizacion/>