

INFORME FINAL EMPRESA TRADEX USA LOGISTICS



ANDRÉS FELIPE SUÁREZ PÉREZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2022

INFORME FINAL EMPRESA TRADEX USA LOGISTICS

ANDRÉS FELIPE SUÁREZ PÉREZ

Informe de prácticas profesionales presentado como requisito para optar al título de Negociador  
Internacional

Asesor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO

2022

**Autoridades Académicas**

**FRAY JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O. P.**

Rector General

**FRAY EDUARDO GONZALES GIL, O. P.**

Vicerrector Académico General

**FRAY JOSÉ ANTONIO BALAGUERA RESTREPO, O. P.**

Rector Sede Villavicencio

**FRAY RODRIGO GARCÍA JARA, O. P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**MG. JULIETH ANDREA SIERRA TOBON**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**DR. ERNESTO JOSÉ CAMARGO**

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

## **Agradecimientos**

Quiero agradecerle primeramente a mi familia y sobre todo a mi madre que siempre me ha apoyado en alcanzar mis sueños y metas, por hacer parte de esta experiencia y estar en los distintos momentos de felicidad y tristeza de este proceso.

Agradezco a la institución por brindar siempre la mejor calidad de educación y espacios que han contribuido en el desarrollo de mis conocimientos, habilidades competencia, carácter, crítica, etc., herramientas que fueron indispensables para formar un profesional con valores y ética.

Agradezco también a los docentes que me aportaron en mi crecimiento educativo y lograron dejar una marca en mí, también a mis compañeros que estuvieron conmigo durante este gran proceso de formación.

## Contenido

Resumen .....	7
Abstract.....	8
Glosario.....	9
Introducción.....	11
Justificación .....	13
1. Objetivo general y específico de la práctica .....	14
1.1. Objetivo General.....	14
1.2. Objetivos específicos .....	14
2. Perfil de la empresa.....	15
2.1. Misión .....	15
2.2. Visión.....	16
2.3. Portafolio de servicios.....	16
3. Cargos y Funciones.....	17
3.1. Agente Freight Broker .....	17
3.2. Asistente de Marketing Digital .....	19
4. Aportes del estudiante a la empresa.....	23
4.1. Valores corporativos .....	23
4.2. Organigrama de la empresa.....	24
5. Aportes de la empresa al estudiante .....	25
Conclusiones y Recomendaciones.....	26
Referencias bibliográficas .....	27
Anexos .....	28

### Tabla de figuras

<b>Figura 1</b>	Linea de tiempo de Tradex USA Logistics .....	15
<b>Figura 2</b>	Soporte email-marketing Tradex USA Logistics .....	20
<b>Figura 3</b>	Feed Instagram Tradex USA Logistics .....	21
<b>Figura 4</b>	Cronograma publicacines feed de Instagram Tradex USA Logistics .....	22
<b>Figura 5</b>	Organigrama de Tradex USA Logistics .....	24

### Lista de anexos

<b>Anexo 1</b>	Acta de inicio firmada .....	28
<b>Anexo 2</b>	ACH Information PWL .....	32

## Resumen

El presente trabajo describe las actividades realizadas como practicante profesional en la empresa Tradex USA Logistics, la cual es una empresa de outsourcing que presta el servicio de transporte logístico de mercancías a otras compañías en los Estados Unidos, México y Canadá, esta cuenta con una oficina ubicada en el centro comercial Primavera Urbana con dirección Cll 15 # 40-01 en la ciudad de Villavicencio, Meta. Este periodo de prácticas duró alrededor de 5 meses, donde se cumplió con más de las 960 horas necesarias para la validación de estas como opción de grado en la Universidad Santo Tomás. Además, se presentará un respectivo contexto de la empresa, sus funciones, su presencia en el mercado internacional, sus objetivos y sus valores.

Por otro lado, se detallará las funciones realizadas para los cargos de “agente broker” y “asistente de marketing digital” obtenidos durante el periodo de prácticas, las funciones que se realizaron, las responsabilidades, etc. Más adelante se realizará la conclusión junto a una pequeña recomendación acerca de la experiencia recibida durante este periodo en la empresa.

**Palabras Clave:** Prácticas profesionales, asistente de marketing digital, negocios internacionales, agente de carga, redes sociales.

### **Abstract**

This work describes the activities carried out as a professional intern in the company Tradex USA Logistics, which is an outsourcing company that provides logistics transportation service of goods to other companies in the United States, Mexico and Canada, this has an office located in the commercial center Primavera Urbana with address Cll 15 # 40-01 in the city of Villavicencio, Meta. This internship period lasted about 5 months, where more than the 960 hours necessary for the validation of these as a degree option at the Universidad Santo Tomas were fulfilled. In addition, a respective context of the company, its functions, its presence in the international market, its objectives and values will be presented.

On the other hand, it will be detailed about the entrusted positions as "broker agent" and "digital marketing assistant" obtained during the internship period, the functions that were performed, the responsibilities, and so on. Later, the conclusion will be made together with a small recommendation about the experience received during this period in the company.

**Key Word-** Internships, freight broker agent, marketing assistant, international business, social networks.

## Glosario

*Freight Broker Agent:* Se refiere a un agente de carga que se encarga negociar, recibir, informar, comunicar y difundir eficientemente entre las partes los diferentes documentos, papeleos, personas o vehículos que le compete con la finalidad de asignar/conectar Shippers con Carriers. (Mason, 2021)

*FTL:* “Full Truckload”, carga de camión completa, se refiere a tener una carga exclusivamente en un camión individual. (Sarmiento, 2017)

*LTL:* “Less Truckload” carga de camión parcial, se refiere a que la carga estará en un camión compartido con otras cargas. (Sarmiento, 2017)

*BOL:* “Bill of loading” Documento que funciona como soporte del contrato celebrado entre el expedidor y la naviera en este caso la agencia. Es emitido por el agente encargado y en este se evidencia que se ha recibido la mercancía para ser transportada al punto de destino bajo las condiciones que se acuerden en el contrato respectivamente. (Mason, 2021)

*Community Manager:* Persona encargada de construir y administrar la comunidad online y gestionar la identidad y la imagen de marca de una compañía. (Moreno Molina, 2018)

*Feed:* El feed es la vista de Instagram donde puedes ver todas las fotos que un usuario ha subido ordenadas de manera temporal. (Moreno Molina, 2018)

*Email Marketing:* Se refiere al envío masivo de correos electrónicos a un listado de contactos con la finalidad de adquirir nuevos clientes, desarrollar la relación con los actuales, crear lealtad, etc. (Moreno Molina, 2018)

*Marketing Digital:* El término marketing digital se refiere al uso de canales digitales para comercializar productos y servicios con el fin de llegar a los consumidores. Este tipo de marketing

implica el uso de sitios web, dispositivos móviles, medios sociales, motores de búsqueda y otros canales similares (Wind & Vijay, 2001).

*Redes sociales:* El término " redes sociales" se refiere a una tecnología basada en la informática que facilita el intercambio de ideas, pensamientos e información a través de redes y comunidades virtuales (Brown, 2012).

*Logística:* La logística se refiere al proceso global de gestión de la adquisición, el almacenamiento y el transporte de los recursos hasta su destino final (Terrado, 2005)

*Outsourcing:* Hace referencia a la práctica empresarial que consiste en contratar a una parte externa a la empresa para que preste servicios o cree bienes que tradicionalmente eran realizados por los propios empleados y personal de la empresa (Duening & Click, 2005).

*Proforma Invoice:* Una factura proforma es una factura preliminar o estimada que se utiliza para solicitar al comprador comprometido el pago de los bienes o servicios antes de su suministro. Una factura proforma incluye una descripción de los bienes, el importe total a pagar y otros detalles sobre la transacción (Hinkelman, 2008).

*Contenido digital:* Los contenidos digitales se refieren a cualquier tipo de medio que una organización utiliza para relacionarse con los visitantes, clientes o usuarios de su sitio web o aplicaciones, distribuidos por sistemas de entrega en línea (Pérez-Soler, 2017).

*Software:* los programas que se introducen en un ordenador para que realice determinadas tareas (Mili & Tchier, 2015)

## Introducción

En un mundo globalizado, la tercerización de servicios es algo que se presenta día a día, es común que una empresa busque sacarle mayor eficiencia a sus actividades y recursos. Esto se logra dejando aquellos procesos en manos de otras empresas que se especialicen en estos, en este caso, la empresa Tradex USA Logistics, presta el servicio de transporte logístico de mercancías a otras empresas. Esta acción brinda eficiencia a las empresas que adquieren el servicio logístico, y además, se ahorran un costo administrativo, pues si ellos desearan realizar sus propios procesos logísticos, la empresa tendría que recurrir a los costos de adquisición de los camiones, seguros, permisos, sueldos de camioneros, parqueadero, etc. Por otro lado, es importante mencionar que la compañía se destaca entre las demás empresas de servicio logístico por su seguridad, pues siempre se garantiza al cliente la mayor protección de sus productos y entrega de mercancías a la hora y lugar estipulado.

Tradex USA Logistics logra mover carga a lo largo del norte del continente americano, en países como Canadá, México y, sobre todo, Estados Unidos. Este servicio tiene una alta demanda por parte de grandes, medianas y pequeñas empresa, aun así, aquellas compañías que tienen mayor movimiento de mercancía son aquellas que están en el sector agro y de alimentos.

Por esta razón, la empresa se especializa en el transporte de productos como frutas, vegetales, insumos alimenticios, comida refrigerada, etc., un mercado bastante competitivo donde la búsqueda y fidelización de clientes es fundamental, pues son estos los que solicitan y pagan por el servicio. Brindar información, lograr suplir las necesidades, estar en constante contacto con los clientes, etc., son objetivos que se deben lograr para darle un mayor peso al nombre de la compañía y una mayor credibilidad a la empresa.

Como practicante, se cumplió la función de “agente freight broker”, donde se tuvo la responsabilidad de lograr el objetivo principal de la empresa; mover cargas. Esta función se realizó por más de la mitad del periodo de prácticas, que fue alrededor de 4 meses, más adelante, fue otorgado la función como asistente de marketing digital, en el cual se encargó principalmente de la gestión de las redes sociales de la empresa, el email marketing, la creación de contenido digital y función de community manager.

Sabemos que adaptarse a las nuevas tendencias es necesario para sobrevivir al mercado, es por esto que atender este tipo de llamados es importante, en este caso fue hacer presencia en las

redes sociales, algo fundamental en esta época en que vivimos, pues genera una cercanía más directa y rápida entre el cliente y la empresa, y muchas veces resulta ser el primer contacto que una persona tiene con una marca.

### **Justificación**

La empresa Tradex Usa Logistics es una compañía que ofrece servicios de transporte logístico a empresas ubicadas en países de Estados Unidos, Canadá y México, para ello usan profesionales del área de logística y mercadeo que se encargan de contactar con los clientes, ofrecer el servicio y negociar con los camioneros, todo esto de manera remota y sin la necesidad de tener algún contacto físico con la mercancía. Es por esto que la empresa busca diferentes practicantes profesionales, más específicamente Negociadores Internacionales, porque su perfil se ajusta a lo que Tradex busca, profesionales con conocimiento en estrategias de negociación, cadena de abastecimiento, DFI, manejo del idioma inglés y agilidad matemática, todo esto para lograr cumplir el rol de agente freight broker que velen por lograr los objetivos de la empresa.

Tradex ha entendido que contratar practicantes profesionales les trae beneficios como:  
mayor alcance a clientes y clientes potenciales, mayor distribución de carga laboral, reducción de tiempo en cuanto a la inducción y familiarización del practicante con la empresa, menores costos administrativos.

## **1. Objetivo general y específico de la práctica**

### **1.1. Objetivo General**

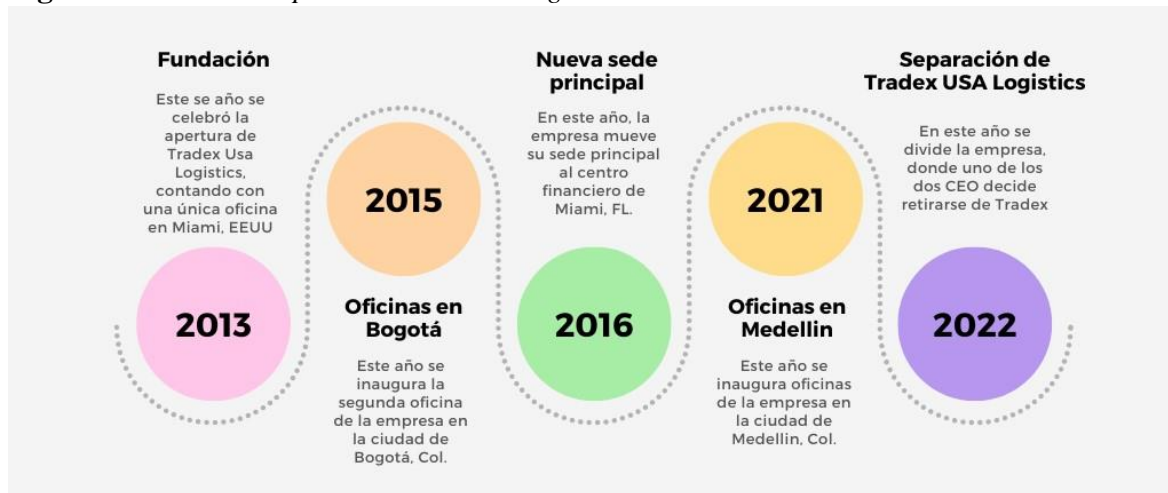
Desarrollar el papel de agente freight broker en la empresa Tradex Usa Logistics, logrando un aumento de participación de la empresa en el mercado americano.

### **1.2. Objetivos específicos**

- Crear una base de datos semanal con más de 300 clientes potenciales.
- Contactar por medio de email, mensajes de texto o llamadas telefónicas con los clientes potenciales, una media de 60 clientes por día.
- Presentar propuesta logística a los clientes de acuerdo a su necesidad, una media de 20 clientes semanales.
- Negociar términos y condiciones con el cliente, prestando exitosamente el servicio logístico, una media de un cliente por semana.

## 2. Perfil de la empresa

**Figura 1** Línea de tiempo de Tradex USA Logistics



La empresa “Tradex USA Logistics” es una compañía dedicada al transporte de carga, sus actividades se centran en Norteamérica, en países como México, Canadá y sobre todo Estados Unidos, sus servicios de transporte hacen presencia en la logística terrestre y aérea, llegando también hacer gestión en los puertos marítimos y aéreos.

Aun así, Tradex se especializa en el transporte de carga vía terrestre, contando con más de 8 años de experiencia y con diferentes tipos de camiones para toda clase de mercancía, como, por ejemplo, Van, Flatbed, Refrigerado, LTL, Heavy haul, etc. Además, la empresa cuenta con varios sistemas informáticos que ayudan a optimizar los recursos de la compañía y sus empleados, logrando brindar así, un mejor servicio a sus clientes. Por otro lado, Tradex cuenta con dos sedes, la primera ubicada en Colombia (Buque Cl. 15 #40-01 Primavera Urbana Bloque/sector administrativo, Villavicencio, Meta) y la segunda en Estados Unidos (1563 NW 82ND AVE Doral FL 33126, Miami, Florida).

### 2.1. Misión

La misión empresarial es uno de los elementos de la planeación estratégica que responde a la declaración del propósito y enfoque de la organización (Universidad Nacional de Colombia, 2005), en el caso de la empresa Tradex Usa Logistics tiene como misión facilitar y agilizar el

transporte de productos en Estados Unidos, Canadá, Europa y Reino Unido, siendo una herramienta reconocida por ser ingeniosa, efectiva, diligente y dinámica, siempre de la mano de nuestro equipo de profesionales y colaboradores. (Tradex USA Logistics, 2021)

## **2.2. Visión**

La visión empresarial es uno de los elementos de la planeación estratégica que describe hacia dónde se dirige la empresa (Estrada, 2008), por esta razón la empresa Tradex Usa Logistics cuenta como visión empresarial “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 emisión y personal capacitado y consiente de lo mismo. (Tradex USA Logistics, 2021)

## **2.3. Portafolio de servicios**

- Transporte de Cargas en USA
- Cargas refrigeradas
- LTL / FTL
- Trazabilidad
- Almacenamiento Refrigerado
- Despacho 24 horas al día, 7 días a la semana (Tradex USA Logistics, 2021)

### 3. Cargos y Funciones

#### 3.1. Agente Freight Broker

En los primeros meses que se inició en la empresa se cumplió el rol de agente freight broker, el cual es básicamente un agente de carga internacional. Las funciones eran principalmente conseguir clientes y lograr mover su mercancía, todo esto con su debido proceso:

*Base de datos:* Este paso es bastante importante pues el resultado de crear una buena base de datos es llegar a tener clientes que tengan un flujo contante de movimiento de mercancía y con el tiempo, fidelizarlos con la empresa. Hay diferentes maneras de buscar y encontrar estos clientes potenciales, una es una búsqueda manual entre las diferentes redes sociales como Facebook, LinkedIn, Instagram, etc., donde se explorará los datos de las empresas junto a los de sus trabajadores encargados de la logística y así poder contactarse con ellos para en un futuro ofrecer el servicio. Otra es revisando bases de datos antiguas o buscando en sitios como “The Produce

Market Guide”, donde se encuentran datos de miles de empresas del sector alimenticio, el cual es uno de los que más demanda servicios logísticos en el mundo.

*Primer contacto:* Después de tener esta base de datos, es necesario comenzar a realizar el primer contacto entre nosotros y los posibles clientes, esto normalmente se hace vía email o vía telefónica, comunicándose con el área de logística de las empresas. Para esto es necesario tener un speech en inglés el cual será la base a la hora de hablar con las personas, este primer contacto es fundamental pues aquí es donde se debe presentar a la empresa, dar información y ofrecer el servicio, todo esto en poco tiempo para no agobiar a los posibles clientes y debe ser con una buena y confiable actitud, pues ellos percibirán una mayor confianza.

*Aceptación del cliente:* Una vez la empresa haya confirmado la carga, es necesario recibir una verificación y aceptación del cliente por parte de “Pearce Worldwide” un aliado estratégico que funciona como sistematizador de camiones y clientes, pues ellos se encargan principalmente del proceso de facturación y pagos de empleados, camioneros, despachadores, etc., además, velan de que los clientes cumplan con los requisitos necesarios para trabajar con Tradex. Esta solicitud y verificación se presenta por medio de un software interno de la compañía llamado “McLeod”,

en donde está toda la información de la empresa, de sus agentes brokers, historial de cargas, sistema de facturación, creador de documentos como el “Bill of loading”, “Invocie”, entre otros.

*Publicación de carga:* Cuando Pearce haya aceptado el cliente, es hora de empezar la búsqueda del camión, esto con la información de la carga dada por el cliente, datos como el peso, tipo de carga, si es refrigerado o no, temperatura, cantidad de pallets, si necesita un FTL o un LTL, cantidad y lugar de recogidas y entregas, precio, día, hora y lugar de entrega son indispensables a la hora de publicar la carga y encontrar camión. Esta publicación se hace mediante dos plataformas “Truckstop” y “DAT”, las cuales funcionan como redes de conexión entre brokers y truckers.

*Negociación:* Una vez hecha la publicación se espera a que los camioneros interesados se comuniquen con los agentes, si esto no sucede, la empresa inicia la búsqueda de ellos por medio de las mismas plataformas. Ahora bien, una vez se logró la comunicación con ellos, es importante ser claros y precisos con los detalles de la carga y entrar a negociar precios con ellos, como agente broker se debe sacar una comisión, la cual dependerá de los resultados de la negociación con el truck y el cliente.

*Confirmación y firmas:* Después de haber confirmado con el cliente acerca del camión y su precio, se debe crear el “Orden Confirmation” el cual deberá ser firmado por el camionero, esto para dar una seguridad en cuanto a la responsabilidad por parte de él con la carga y con nosotros.

Además, también el truck debe firmar una BOL o “Bill of lading” que sirve para evidenciar que se recibió la mercancía y será transportadas bajo las condiciones acordadas.

*Seguimiento:* Desde el primer momento que el camionero llega a recoger la mercancía, debe haber comunicación con él y evitar que se presente algún tipo de inconveniente o retraso, pues muchas veces para los lugares de entrega, se necesitan citas las cuales se deben cumplir. En todo el recorrido, hay que estar en un constante contacto con el o los truckers y asegurarnos que la carga está bien y que están en la ruta correcta.

*Entrega de la carga:* Este es el paso final en cuanto al transporte de la carga, una vez el camión haya hecho la última entrega, es necesario informarle al cliente y solicitarle al camionero los BOL firmados para demostrar que la mercancía se entregó en las condiciones correctas, a la hora y lugar correspondido.

*Seguimiento al cliente:* Por último, es necesario estar en contacto con el cliente para seguir ofreciendo el servicio, fidelizándolo con la empresa, pues ya tuvo una agradable experiencia con

la empresa y con sus agentes, lo que le da mayor seguridad y motivación de trabajar con Tradex. Además, es necesario asegurarse de que el cliente pague la mercancía, porque de lo contrario, será rechazado por la empresa para trabajos futuros.

Esto es, a grandes rasgos, el proceso que se debe seguir en la empresa como agente broker, sin mencionar que el trabajo en equipo es también importante, para consultarles cosas que no logramos entender, solicitarles información o contactos de cargas o camiones cuando los necesitemos, ayudar a cotizar camiones cuando la carga es muy solicitada, etc. Para finalizar, cabe mencionar que al final de cada mes, se presentaba un informe de las ventas realizadas junto a nuestra comisión mensual.

### **3.2. Asistente de Marketing Digital**

Al finalizar el cuarto mes como agente broker, se otorgó el cargo de asistente de marketing digital, donde se cumplía con la creación de contenido para las diferentes redes sociales de la empresa y la debida gestión de estas, campañas de email marketing, gestión y creación de identidad de marca, entre otras.

Esto con el fin de que la empresa hiciera presencia en las redes sociales y lograr un contacto directo con los clientes, clientes potenciales, camioneros y el público en general en un solo lugar, mostrando los valores de la compañía, su visión y los servicios que tiene para ofrecer en el mercado logístico. Además, las campañas de email marketing funcionan como estrategia de recordación para los clientes, mostrándoles que la empresa está ahí para lo que ellos necesiten y además para llegar a los clientes potenciales y lograr un primer contacto.

La creación de contenido era uno de los procesos que tomaba más tiempo, pues estos debían seguir ciertas características ya definidas y poder lograr un “feed” bien construido y armónico. Creando una parrilla o calendario de contenido el cual se programaría para las debidas publicaciones junto a sus descripciones. Además, es necesario realizar un proceso investigativo sobre la empresa y el mercado para tener una base y poder construir este contenido digital. Por otro lado, es importante variar y diversificar lo que se muestra al cliente, para no saturarlo una y otra vez con la misma información.

En cuanto a las campañas de email marketing, fue necesario realizar un proceso de filtro y depuración en cuanto a las bases de datos ya existentes, pues algunas de las empresas ya no existían

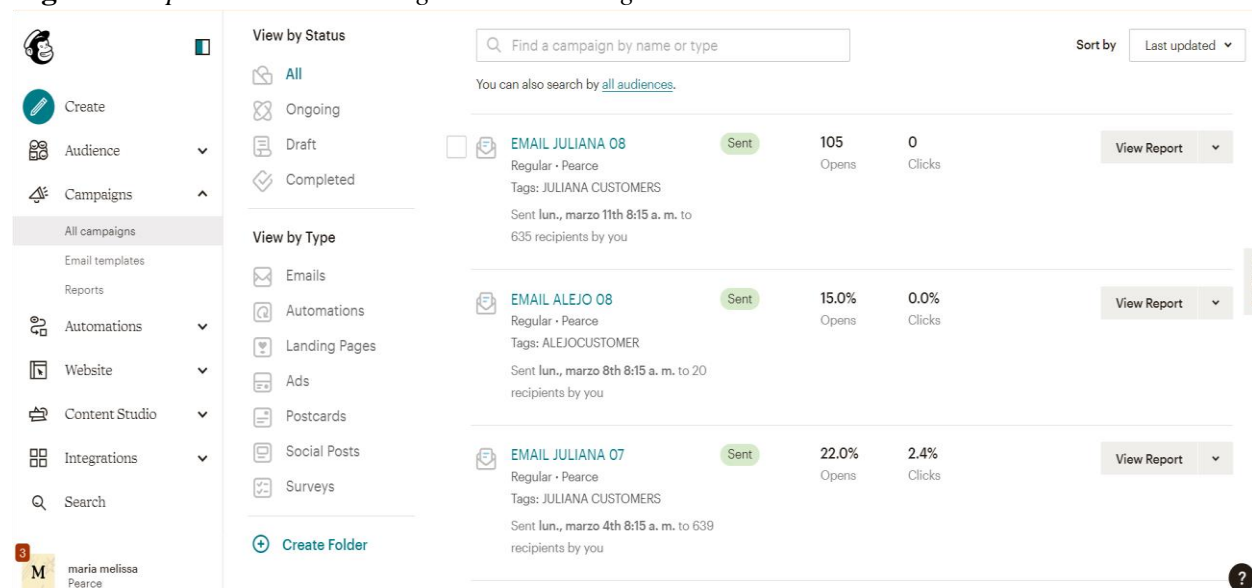
o se encontraban trabajando con otros agentes brokers. El debido diseño y publicación de los correos electrónicos se realizaron por medio de plataformas como “MailChimp” y

“ConstantContact” las cuales son unas de las más utilizadas para este tipo de estrategia de publicitaria. En este proceso también se debía tener en cuenta el mercado y lo que estaba pasando actualmente, información como productos que más se están moviendo, temporadas de cosechas, productos más importados y exportados, etc., son fundamentales para ofrecer respuestas y soluciones actuales a los clientes y clientes potenciales.

Para resumir, las actividades realizadas como asistente de marketing digital fueron:

- Encargado de email-marketing
- Community Manager
- Creador de contenido digital
- Asesor de marca
- Ampliación de base de datos

**Figura 2** Soporte email-marketing Tradex USA Logistics



Nota. Screenshot tomado de la aplicación Mailchimp desde la cuenta de Maria Melissa Salazar (jefe directa).

Figura 3 Feed Instagram Tradex USA Logistics



Nota. Elaborado a través de herramientas como Adobe Photoshop y Canva

**Figura 4** Cronograma publicaciones feed de Instagram Tradex USA LogisticsMis archivos > PRACTICAS > PEARCE POSTS 

 	Nombre ▾	Modificado ▾	Modificado por ▾	Tamaño de archi... ▾	Compartir
	Semana 02-08 Mayo	12 de mayo	Andres Brown	2 elementos	 Compartido
	Semana 03-10 Abril	12 de mayo	Andres Brown	3 elementos	 Compartido
	Semana 11-17 Abril	12 de mayo	Andres Brown	3 elementos	 Compartido
	Semana 18-24 Abril	12 de mayo	Andres Brown	3 elementos	 Compartido
	Semana 25-01 Abril-Mayo	12 de mayo	Andres Brown	3 elementos	 Compartido
	FEED-P.png	12 de mayo	Andres Brown	58,0 MB	 Compartido

Nota. Screenshot tomada del correo empresarial

#### **4. Aportes del estudiante a la empresa**

Como practicante y agente freight broker se puede decir que se aportó a la empresa diferentes y nuevos clientes potenciales los cuales antes no se habían tenido en cuenta, si bien la empresa cuenta con una base de datos bastante grande, es importante seguir aportando para la ampliación del mismo y lograr así el objetivo de Tradex. Por otro lado, se destaca el trabajo en equipo el cual permitió explorar y ayudar a diferentes compañeros con sus cargas, cotizando camiones, publicando y negociando cargas, generando documentos como el orden confirmation, etc.

Además, el rol de asistente de marketing digital, permitió encontrar, desarrollar y gestionar mejor la identidad de marca de la empresa, la presencia y debida gestión de la compañía en las diferentes redes sociales, creación de contenido digital por medio de diferentes herramientas como Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Canva, Clipchamp, etc., el diseño y ejecución de campañas de email-marketing, asesor de branding, relación directa con los clientes por medio de redes sociales y gestor de campañas publicitarias.

Estas actividades han aportado a la empresa a que tengan una mayor presencia en el mercado por medio del mundo digital, pues actualmente, es por este medio en donde los clientes buscan las soluciones a sus problemas. Además, tener una marca bien definida en sus redes sociales, pagina web y tienda virtual, genera una mayor confianza y seguridad a los usuarios.

##### **4.1. Valores corporativos**

Los valores corporativos buscan generar comportamientos por parte de los empleados acorde a los que propone la organización, esto con el fin de favorecer una cultura organizacional sana, mejor flujo de comunicación, desarrollo colaborativo y mayor eficiencia en la realización de tareas (Luna González, 2020) . La empresa Tradex USA Logistics no tiene definido sus valores corporativos, es por esto que uno de los aportes que se realiza a la empresa es una propuesta de estos los cuales pueden adaptar en un futuro.

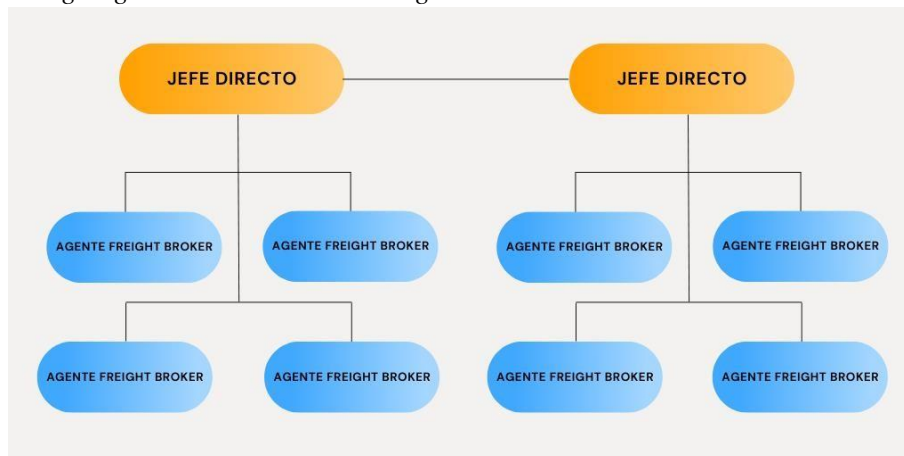
- Transparencia (ser claro a la hora de describir el servicio y no esconder ningún tipo de información que puede ser relevante para la empresa o los clientes)

- Honestidad (frente a los clientes y a los internos, generando una mayor confianza en el mercado y organizacional)
- Libertad de opinión
- Adaptabilidad (entender lo que sucede en el mercado y actuar frente a esto)
- Constancia (es bien importante que ante una adversidad o frente a una buena temporada, no se debe bajar el rendimiento ni el ánimo)
- Respeto y tolerancia
- Puntualidad (no solo con la empresa sino también con las entregas de los clientes)

#### 4.2. Organigrama de la empresa

Un organigrama representa gráficamente el flujo de información y cargos que hay dentro de una organización, esto con el fin de que haya una mayor coordinación en la empresa (Pareja López, 2014). La compañía de servicios logísticos Trdex Usa Logistics no cuenta física ni digitalmente con un organigrama, es por esto que otro de los aportes que se hace a la empresa es la realización de este.

**Figura 5** *Organigrama de Tradex USA Logistics*



## **5. Aportes de la empresa al estudiante**

Tener la oportunidad de presentar las practicas es algo que se debe aprovechar al máximo para desarrollarnos como profesionales, además, me ayudó mucho a ver realmente el mundo laboral y todo lo que conlleva. Pude descubrir y mejorar habilidades como la negociación, el hablar y expresarme en un segundo idioma, trabajar en equipo, el uso de diferentes programas para la creación y gestión de contenido digital, conocimientos logísticos, intercambio de experiencias con los compañeros de trabajo, etc. Además, puse a prueba mi capacidad de trabajo bajo presión, manejo de responsabilidades, comunicación con los demás y capacidad resolutive ante problemas.

Por otro lado, siento que he mejorado mis capacidades en el área de marketing, pues tuve la oportunidad de investigar y mejorar aquellos conocimientos y habilidades como creador de contenido digital, gestor de campañas virtuales, diseño y creación de branding.

## Conclusiones y Recomendaciones

Primeramente, se puede decir que se logró el objetivo como practicante, el cuál fue aumentar la participación de la empresa en el mercado, esto por medio de email-marketing, telemarketing, gestión de redes sociales y negociación directa con los clientes, alcanzando así diferentes nichos de mercado en Estados Unidos, México y Canadá.

La empresa Tradex USA Logistics es una compañía la cual ha brindado a gran cantidad de estudiantes su primera experiencia profesional y laboral, se puede decir que ayuda a tener una visión más amplia de lo que es el mundo laboral. Esta empresa se enfoca principalmente al mundo logístico y fue el cargo de agente freight broker el que mayor tiempo se manejó como practicante (alrededor de cuatro meses), en este periodo se ejercieron diferentes actividades y responsabilidades las cuales permitieron conocer y mejorar diferentes conocimientos, capacidades, habilidades blandas, etc. Por otro lado, se tuvo la oportunidad de hablar con personas de diferentes países, lo cual permitió tener una mayor visión de lo que es el mundo globalizado, conocer diferentes experiencias y mejorar el uso de una segunda lengua.

Aun así, el cargo como asistente de marketing digital fue el rol con el que se aportó a la empresa en un área distinta a lo que se espera como practicante, poner en marcha y aprueba todos los conocimientos en marketing fue algo realmente beneficioso. Se obtuvo diferentes responsabilidades como creador de contenido, gestión de redes sociales (community manager), creación y gestión de identidad de marca, planeador de email marketing, entre otros. Este cargo fue totalmente remoto, lo cual fue una nueva experiencia en cuanto al área laboral, pues normalmente las practicas se realizan presencialmente en oficinas.

Por otro lado, se percibe como oportunidad de mejora en la empresa, el seguimiento y la debida capacitación al estudiante al inicio de las practicas, pues, lo único que brindan como referencia para poder iniciar las actividades son documentos pdf, vídeos y presentaciones en PowerPoint. Realmente se considera necesario mejorar en este aspecto, pues un joven practicante puede decir que se siente perdido y desorientado.

Aun así, se agradece a Tradex por brindar esta oportunidad tan grande la cual no muchos estudiantes pueden tener, es una experiencia totalmente nueva y valiosa la vida personal, laboral y profesional, se pude llegar a conocer las virtudes y falencias a mejorar como Negociador Internacional, las cualidades, capacidades, limites, etc.

### Referencias bibliográficas

- Brown, S. (2012). Social Information : Gaining Competitive and Business Advantage Using Social Media Tools. En S. Brown, *Social Information : Gaining Competitive and Business Advantage Using Social Media Tools*. Cambridge: Elsevier Science & Technology.
- Duening, T., & Click, R. (2005). Essentials of Business Process Outsourcing. En *Essentials of Business Process Outsourcing*. Nueva Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated.
- Estrada, M. R. (2008). Creatividad en la empresa. En M. R. Estrada, *Creatividad en la empresa* (págs. 97-106). Editorial Pax México.
- Hinkelman, E. (2008). Short Course in International Trade Documentation. En *The Documents of Exporting, Importing, Shipping and Banking*. Petaluma: World Trade Press.
- Luna González, A. (2020). Proceso administrativo. En A. Luna González, *Proceso administrativo* (págs. 386-389). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Mason, G. (2021). *Freight Broker Business Startup*. Independently Published.
- Mili, A., & Tchier, F. (2015). Software Testing : Concepts and Operations. En *Software Testing : Concepts and Operations*. New Jersey: ohn Wiley & Sons, Incorporated.
- Moreno Molina, M. (2018). *El gran libro del community manager*. Grupo Planeta.
- Pareja López, M. (2014). Temas de empresa. En M. Pareja López, *Temas de empresa* (pág. 46). Madrid: Editorial Edinumen.
- Pérez-Soler, S. (2017). Periodismo y redes sociales: claves para la gestión de contenidos digitales. En *Periodismo y redes sociales: claves para la gestión de contenidos digitales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Sarmiento, A. E. (2017). *Canales de distribución logístico-comerciales*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Terrado, A. A. (2005). La cadena de suministro. En *La cadena de suministro*. El Cid Editor.
- Tradex USA Logistics. (2021). *Presentación de capacitación*. Miami: Tradex USA Logistics.
- Universidad Nacional de Colombia. (2005). Mentalidad Empresarial en tiempo de crisis. En U. N. Colombia, *Mentalidad Empresarial en tiempo de crisis* (págs. 200-208). Manizales.
- Wind, Y., & Vijay, M. (2001). Digital Marketing : Global Strategies from the World's Leading Experts. En *Digital Marketing : Global Strategies from the World's Leading Experts*. Nueva York: John Wiley & Sons, Incorporated.

**Anexos****Anexo 1 Acta de inicio firmada**

**TRADEX USA LOGISTICS DE COLOMBIA S.A.S.**

**En Convenio con la Universidad Santo Tomas**

**ACTA DE COMPROMISO  
INICIACIÓN DE PRACTICA**


Yo, ANDRES FELIPE SUAREZ PEREZ con cedula de ciudadanía **1006693552 de Villavicencio** del programa de **negocios internacionales**, conozco y acepto las condiciones en las cuales desarrollare mi servicio social (Practica) en la compañía **TRADEX USA LOGISTICIS de COLOMBIA S.A.S. Sede Villavicencio**, dejo constancia que conozco la reglamentación de la opción de grado que realizaré y soy consciente que la inasistencia reiterada, mal comportamiento, retiro injustificado y no presentación de los informes exigidos, será causal de remplazo del servicio social, por lo cual la universidad podrá seleccionar un nuevo estudiante para continuar el proceso en la compañía conforme al numeral 5 de la **segunda cláusula del convenio** celebrado entre la **Universidad Santo Tomas** y la compañía **TRADEX USA LOGISTICS DE Colombia S.A.S..**

Compromisos:

- Entregar el primer informe el 4 de Enero de 2022.
- Entregar el informe final el 28 de Marzo de 2022.

Igualmente me comprometo a presentar para el inicio de la practica copia de la afiliación como cotizante o beneficiario al sistema de salud, el cual deberé mantener vigente durante el tiempo de vinculación a la empresa y copia del carnet afiliación a la ARL (Vigente). Además, me comprometo a presentar los recibos de pago por continuidad académica correspondientes.

Firmo en constancia, el día 13 de Diciembre de 2021.

  
\_\_\_\_\_  
ANDRES FELIPE SUAREZ PEREZ  
C.C 1006693 552 de Villavicencio

## Non-Compete and Non-Solicitation Agreement

This is an Agreement between ANDRES FELIPE SUAREZ PEREZ("You") and JUAN PABLO GAVIRIA ("Company"). The Agreement is effective on December 13,2021 ("Effective Date").

In consideration of the employment opportunity provided by and Juan Pablo Gaviria, You, intending to be legally bound, agree to the following:

1. **Term of Agreement.** This Agreement is effective on the Effective Date, and shall remain in effect throughout the term of your employment with the Company and for a period of one year thereafter.<sup>1</sup>
2. **Limitations of this Agreement.** This Agreement is *not* a contract of employment. Neither You nor the Company are obligated to any specific term of employment. This Agreement is limited to the subject matter of covenants not to compete or solicit as described in this Agreement.
3. **Covenant Not to Compete.** You agree that at no time during the term of your employment with the Company will you engage in any business activity which is competitive with the Company nor work for any company which competes with the Company.

For a period of two (2) years immediately following the termination of your employment, You will not, for yourself or on behalf of any other person or business enterprise, engage in any business activity which competes with the Company within all UNITED STATES and CANADA miles of the facility in which you were employed.<sup>2,3</sup>

4. **Non-solicitation.** During the term of your employment, and for a period of two (2) years immediately thereafter, you agree not to solicit any employee or independent contractor of the Company on behalf of any other business enterprise, nor shall you induce any employee or independent contractor associated with the Company to terminate or breach an employment, contractual or other relationship with the Company.
  5. **Soliciting Customers After Termination of Agreement.** For a period of two (2) years following the termination of your employment and your relationship with the Company, you shall not, directly or indirectly, disclose
-

to any person, firm or corporation the names or addresses of any of the customers or clients of the Company or any other information pertaining to them. Neither shall you call on, solicit, take away, or attempt to call on, solicit, or take away any customer of the Company on whom You have called or with whom You became acquainted during the term of your employment, as the direct or indirect result of your employment with the Company.

6. **Injunctive Relief.** You hereby acknowledge (1) that the Company will suffer irreparable harm if You breach your obligations under this Agreement; and (2) that monetary damages will be inadequate to compensate the Company for such a breach. Therefore, if You breach any of such provisions, then the Company shall be entitled to injunctive relief, in addition to any other remedies at law or equity, to enforce such provisions.
7. **Severable Provisions.** The provisions of this Agreement are severable, and if any one or more provisions may be determined to be illegal or otherwise unenforceable, in whole or in part, the remaining provisions and any partially unenforceable provisions to the extent enforceable shall nevertheless be binding and enforceable.
8. **Modifications.** This Agreement may be modified only by a writing executed by both You and the Company.
9. **Prior Understandings.** This Agreement contains the entire agreement between the parties with respect to the subject matter of this Agreement. The Agreement supersedes all prior understanding, agreements, or representations.
10. **Waiver.** Any waiver of a default under this Agreement must be made in writing and shall not be a waiver of any other default concerning the same or any other provision of this Agreement. No delay or omission in the exercise of any right or remedy shall impair such right or remedy or be constructed as a waiver. A consent to or approval of any act shall not be deemed to waive or render unnecessary consent to or approval of any other or subsequent act.
11. **Jurisdiction and Venue.** This Agreement is to be construed pursuant to the laws of the State of Florida. You agree to submit to the jurisdiction and venue of any court of competent jurisdiction in Miami dade County, Florida without regard to conflict of laws provisions, for any claim arising out of this Agreement.



Date 13/12/21

JUAN PABLO GAVIRIA

By JPG

By your signature below you acknowledge that you have read and understand the foregoing Agreement, that you agree to comply with all the terms of the Agreement, and that you have received a copy of the Agreement.

Date 13/12/21

AFSP  
ANDRES FELIPE SUAREZ PEREZ  
C.C. 1006693552 de Villavicencio

**Anexo 2 ACH Information PWL**



**PAYMENT INFORMATION**

**DIRECT DEPOSIT (ACH) OR WIRE TRANSFER:**

(Please send advice of remittance to [ach@pearceworldwide.com](mailto:ach@pearceworldwide.com))

Account Name: Pearce Worldwide Logistics, Inc.  
Account# 1110374095  
Bank Name: ServisFirst  
Bank Address: 1801 West End Avenue Suite 850, Nashville, TN 37203  
Bank Phone: 615-921-3543  
Routing# 062 006 505

**MAILING ADDRESS FOR CHECK PAYMENTS:**

Pearce Worldwide Logistics, Inc  
5120 Virginia Way, Ste C23  
Brentwood, TN 37027