

## Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

**Informe final de práctica empresarial en Panalpina S.A.**

**Camilo Andrés Barón Arenas**

**Informe de práctica empresarial presentado para optar al título de Profesional en  
Negocios Internacionales**

**Director: Luis Carlos Barón Leal**

**Profesional en Comercio Exterior, Especialista en Gerencia y Sistemas Integrados de  
Gestión.**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2016**

### **Dedicatoria**

Dedicado en primera instancia al ser supremo que guía, protege y bendice mis pasos, en cada instante de mi vida, en segundo lugar dedicarle este logro personal a mi familia que siempre ha estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional, sus consejos, pero sobre todo sus buenos deseos para convertirme en un ser integro, con valores y principios, y en un profesional idóneo para esta sociedad.

Finalmente una mención especial a mis padres, Mónica Arenas Vanegas y Luis Carlos Barón Hernández, por ser mis fieles escuderos en esta formación profesional, la cual no hubiera sido posible sin, el esfuerzo, sudor, apoyo, lagrimas, voces de aliento, sacrificios, consejos y el AMOR de ellos.

## **Agradecimientos**

Quisiera comenzar agradeciendo a nuestro ser supremo el cual me dio las capacidades para formar el ser que soy hoy en día, agradecerle por darme las oportunidades de mejorar mis capacidades, de fortalecer mis debilidades y de crecer tanto personalmente como profesionalmente.

A mis padres infinitas gracias, por la formación dada, la cual está fundamentada en excelentes valores éticos y morales. Gracias por darme ese apoyo día a día para crecer y ser una gran persona al igual que ellos, sé que este logro además de ser personal es un logro familiar.

Agradecimiento especial, a la Universidad Santo Tomad de Aquino, seccional Bucaramanga, por haber sido la entidad educadora y formadora de este futuro profesional, darle las gracias a cada uno de los profesores que a lo largo de los 5 años de formación, estuvieron ahí impartíendome sus conocimientos, vivencias y experiencias, todo con el firme objetivo de fortalecer y forjar mi futuro profesional.

Finalmente un agradecimiento especial a Panalpina S.A, y a su departamento comercial, por haberme brindado la oportunidad de tener ese primer acercamiento al mundo laboral real y por haber contribuido enormemente a mi formación profesional.

Gracias infinitas a todas las personas que fueron testigos de este sueño, el cual hoy ya está cada vez más cerca de hacerse realidad.

## Tabla de Contenido

Pág.

## Introducción

1. Justificación.....	10
2. Objetivos.....	11
2.1 Objetivo General.....	11
2.2 Objetivo específico.....	11
3. Perfil de la Empresa.....	12
3.1 Razón Social de Panalpina S.A.....	12
3.2 Objeto social de Panalpina S.A.....	12
3.3 Misión de Panalpina S.A.....	12
3.4 Visión de Panalpina S.A.....	12
3.5 Organigrama de Panalpina S.A.....	13
3.6 Portafolio de servicios de Panalpina S.A.....	14
4. Cargo y Funciones.....	16
4.1 Cargo a Desempeñar.....	16
4.2 Funciones Desarrolladas.....	16
5. Marco conceptual y normativo.....	22
5.1 Marco conceptual.....	22
5.2 Marco normativo.....	23
6. Aportes.....	24
6.1 Aportes brindados del estudiante a Panalpina S.A.....	24
6.2 Aportes brindados por Panalpina S.A al estudiante.....	25
7. Conclusiones y recomendaciones.....	26
Referencias bibliográficas.....	28

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama general de Panalpina.....	
Figura 2. Organigrama de Panalpina Colombia.....	

## Glosario

**ACR:** Formato de creación y/o actualización de clientes en Panalpina, el cual es un archivo en Excel, donde se diligencia información básica del cliente, para luego ser enviado a Canadá y así esta información ingrese de manera segura a la base de datos de cada sucursal en el mundo donde tenga presencia propia Panalpina.

**CTS:** Son las autorizaciones de embarques y/o despachos, las cuales se envían una Panalpina en origen para que esta proceda con el envío de la carga hacia Colombia.

**ENERGY SOLUTIONS:** Departamento de trabajo de Panalpina, el cual se encarga de coordinar y gestionar todas las operaciones de comercio internacional, que manejen mercancías extra dimensionadas y/o mercancías que estén amparadas en el sector comercial de energía, petróleo y minerales.

**GPM:** Herramienta propia de Panalpina, en la cual se consultan los fletes marítimos tanto en importación como en exportación.

**IMS:** Es el sistema de gestión propio de Panalpina, en donde está consagrado todos los procesos y procedimientos internos de Panalpina como organización.

**MIT:** Herramienta propia de Panalpina, en la cual se consultan tarifas aéreas de flete internacional, tanto de importación como de exportación.

**OK DE SEGURIDAD:** Es el aval que el departamento de seguridad de Panalpina, da al departamento comercial, para la creación de clientes nuevos, los cuales previamente han sido investigados por el departamento de seguridad y son empresas totalmente limpias y obran de buena fe.

**PRE AVISO:** Es la forma en la cual el departamento comercial, le informa al cliente sobre un nuevo despacho y/o embarque proveniente para él, se hace a través de un mensaje de correo electrónico, en el cual se le adjuntan los documentos de transporte (BL, AWB), para que este valide la información y nos dé luz verde para proceder con la operación.

**PRE LIQUIDACION:** Es totalizar u operar una oferta comercial, esto solo se hace cuando el cliente lo exige, ya que de lo contrario, las ofertas se envían sin pre liquidar , es decir sin totalizar.

**SALES SUPPORT:** Es el cargo que Panalpina, le da a las personas que le dan soporte comercial a cada uno de los asesores comerciales que posee Panalpina, es decir su mano derecha.

**SICEX:** Es una herramienta externa a Panalpina, la cual se usa para conocer el potencial de clientes, se hace a través de la verificación de los movimientos de carga aérea y/o marítima que dicha empresa realizo dentro de un tiempo determinado.

## Resumen

Este informe refleja el trabajo realizado como practicante universitario en la empresa Panalpina S.A en la aérea comercial, la cual es el vehículo entre los clientes existentes o potenciales de Panalpina, con el mundo, brindándoles a sus clientes apoyo en: la asesoría comercial en temas de comercio internacional, formalización de ofertas comerciales para manejar cualquier operación de comercio exterior, apoyo y acompañamiento dentro de la operación, pero sobretodo apoyo de un aliado confiable, eficaz, eficiente en toda la cadena de suministro dentro las operaciones de comercio internacional. En este documento se darán a conocer los objetivos trazados para la práctica empresarial durante estos seis meses, los logros cumplidos y los conocimientos adquiridos durante esta enriquecedora práctica. Se mostrara la evolución que tuvo el practicante de pasar de la parte teórica a la parte práctica.

**Palabras claves:** Sales support, Autorización de embarque (CTS), Pre-aviso, Potencializacion.

## **Introducción**

En el presente documento se ilustraran las prácticas aplicadas en el departamento comercial de Panalpina S.A, las cuales fueron el centro de estudio y practica durante los seis meses requeridos por la Universidad Santo tomas de Aquino al estudiante para optar el grado de Profesional de negocios internacionales.

Se dará a conocer la información principal de Panalpina S.A, su participación en el mundo del comercio exterior. Además de esto daremos a conocer la evolución del practicante dentro de esta compañía, sus funciones a realizar, su proceso de enseñanza y aplicación de conceptos aprendidos durante su carrera universitaria.

Igualmente se resalta el valor agregado en el proceso de aprendizaje al estudiante al estar inmerso de manera práctica en el proceso comercial, que facilitaron mejorar sus competencias profesionales en el marco de los negocios internaciones.

## 1. Justificación

La práctica empresarial, permite involucrarme en el mundo empresarial y laboral de manera directa, proporcionando así una visión más clara de mi proyección personal y profesional. Analizando escenarios de prácticas, negocios y relaciones donde la teoría aprendida en la universidad juega un papel fundamental y en el cual el reto es aplicar cada una de estas variables de manera competente y pertinente. Adicional fortalece cada una de mis competencias humanas, laborales y profesionales a fin de moldear un profesional integro tanto en el ejercicio de mi profesión como en mi asociación con el mundo exterior.

La práctica en Panalpina S.A, representa un reto bastante exigente, lo cual permite desarrollar un mejoramiento continuo tanto a nivel personal como profesional, lo cual se refleja en la amplia confianza y maniobrabilidad que esta empresa le brinda al practicante, lo que genera no solo un gran compromiso, sino un empujón anímico bastante importante al practicante, con el cual este puede perder los temores lógicos que conllevan la inserción en el mundo laboral por primera vez, y lograr desempeñar un papel idóneo y acorde a las exigencias que la compañía ejerce y aplica en cada uno de sus empleados, y así poder cumplir de manera satisfactoria el desempeño personal en esta práctica empresarial.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

- Desarrollar competencias laborales, humanas y profesionales en el ámbito del comercio internacional, a través de conocimientos previamente adquiridos, para ponerlas en práctica, en el ejercicio de la profesión.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Aplicar mis conocimientos de manera constructiva en la organización, que generen aportes valiosos a esta y permitan mejorar o hacer más eficientes sus procesos.

- Adquirir competencias y comportamientos propios del mundo laboral de los negocios nacionales e internacionales, mediante el desarrollo de mis funciones en Panalpina S.A.

- Interactuar en el entorno profesional con cada uno de los profesionales que integran la organización, las cuales permitan ampliar y fortalecer mis conocimientos y habilidades profesionales.

- Cohesionar de manera eficaz y eficiente en el departamento, a fin de mantener y fortalecer la sinergia que predomina en el mismo.

### 3. Perfil de la empresa

#### 3.1 Razón social

PANALPINA S.A

#### 3.2 Objeto Social de la Empresa

Proveedor global de soluciones de transporte de carga marítima y aérea, y de logística.

**Jefe inmediato:** Eleana Boada y/o Patricio Pranzetti, E-mail: eleana.boada@panalpina.com, patricio.pranzetti@panalpina.com, telefono: (1) 4014206, dirección: diagonal 14c n° 96b-65 (fontibon).

#### 3.3 Misión de la empresa

Queremos ser el proveedor global de soluciones de transporte de carga y logística más centrado en el cliente, - un socio de confianza para este, para así mismo ser valorados y respetados.

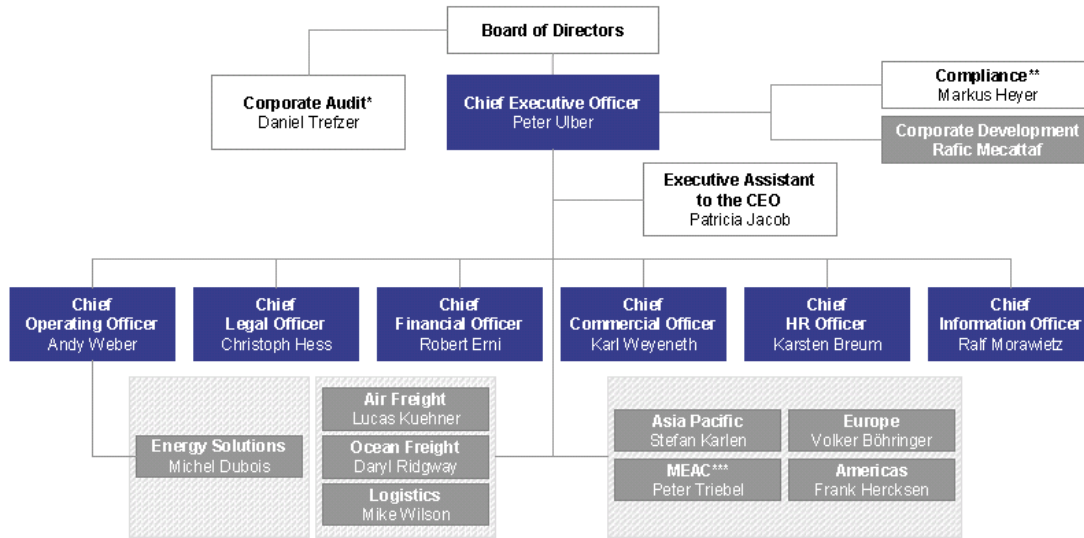
#### 3.4 visión de la empresa

Aprovechar nuestra presencia global y competencia en Carga Aérea y Marítima mediante la colaboración con nuestros clientes para desbloquear valor en sus cadenas de suministro y juntos construir soluciones inteligentes y eficientes de logística de extremo a extremo.

### 3.5 Organigrama de la empresa

- Organigrama general de PANALPINA

#### Organization as of January 2016



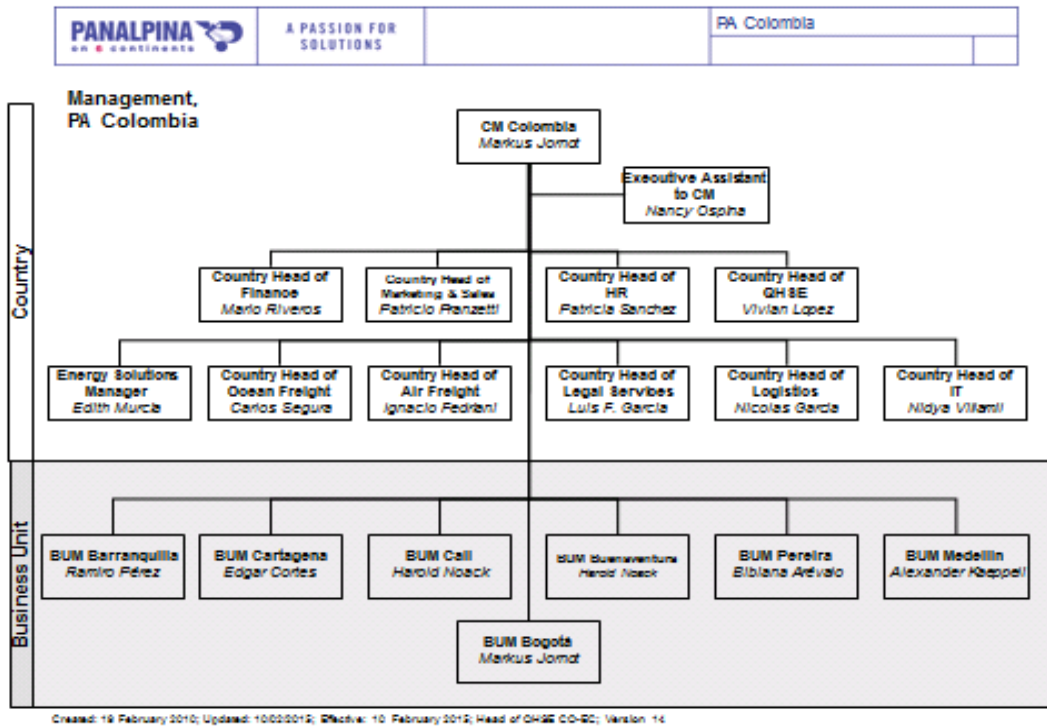
■ Executive Board (EB) ■+ ■ Executive Committee (ExCom)

\*Also reporting line into CFO \*\*Also reporting line into BoD

\*\*\*Middle East, Africa, CIS

Fuente 1. Organigrama general de Panalpina. Recuperado de [www.panalpina.com/global/](http://www.panalpina.com/global/)

• Organigrama de PANALPINA Colombia.



Fuente 2. Organigrama Panalpina Colombia. Recuperado de [www.panalpina.com/global/](http://www.panalpina.com/global/)

**3.6 Portafolio de servicios**

- Carga aérea:
  - ✓ Carga aérea general
  - ✓ Carga aérea especial
  - ✓ Carga aérea expresa
  - ✓ Carga aérea intermodal
- Carga marítima:
  - ✓ FCL
  - ✓ LCL
  - ✓ NCL

- Servicios logísticos:
  - ✓ Servicios de entrada
  - ✓ Servicios de producción
  - ✓ Servicios de distribución
  - ✓ Servicio de almacenamiento
  
- Energy solutions:
  - ✓ Gestión de proyectos, consultoría y planificación
  - ✓ Elevación de cargas pesadas y de manipulación de la carga y el transporte sobredimensional
  - ✓ Servicios de fletamento aéreo o marítimo,
  - ✓ Por tierra: ferrocarril y carretera
  - ✓ Logística, clasificación, almacenamiento y distribución
  - ✓ Embalaje de la exportación industrial
  - ✓ El despacho de aduanas y documentación
  - ✓ Servicios de origen y de destino
  - ✓ Visibilidad de la cadena de suministro y elaboración de informes
  
- Servicio de transporte terrestre:
  - ✓ FTL
  - ✓ LTL
  - ✓ Transporte ferroviario
  
- Servicio de agenciamiento y/o nacionalización de mercancías en origen como en destino.

## 4. Cargo y Funciones

### 4.1 Cargo a desempeñar

ASSISTANT SALES SUPPORT: Asistente para el soporte de ventas.

### 4.2 Funciones Desarrolladas

➤ Establecer una comunicación integral y con aptitud de servicio, que le permita mantener un ambiente de trabajo agradable y una interacción asertiva con los clientes.

Se realiza a través de un trato cordial, amable y respetuoso con cada uno de los integrantes del departamento de Marketing and Sales de Panalpina, partiendo de un saludo amistoso día a día, así mismo como charlas de carácter informal que permitan generar vínculos afectuosos y amigables con cada uno de los compañeros, y así mantener un ambiente laboral excepcional.

➤ Apoyar al equipo de trabajo en las labores referentes a la gestión comercial como la elaboración de pre-liquidaciones y ofertas, generación de CTS, actualización de tarifarios, envío de instrucciones de embarque al departamento operativo y de aceptaciones de gastos a las oficinas del exterior.

Las pre liquidaciones y ofertas comerciales se realizan a través de una macro de Excel previamente desarrollada, la cual cuenta con 7 pestañas que abarcan cada uno de los servicios ofertados por la compañía. En cada una de estas pestañas mi función es realizar la oferta a través de la inclusión de la información del cliente al cual se le realiza la oferta, cargos en origen, flete internacional, gastos en destino, gastos OTM, gastos de agenciamiento aduanero, gastos de

seguro, los cuales son obtenidos por aplicaciones de la compañía, tales como: GMP (tarifas marítimas), MIT (tarifas aéreas), y tarifarios de cada una de las Panlapinas a nivel mundial.

La generación de CTS (autorización de embarque), se realiza mediante un programa llamado CTS PROGRAM, en el cual mi función es informarle al customer service, mediante el diligenciamiento de un formato, el origen y destino de la mercancía, termino de negociación, tarifas aceptadas por el cliente para mover el embarque o despacho y la instrucción para cortar la guía o BL.

La actualización de tarifarios, se realizan únicamente a los clientes más grandes de la compañía, los cuales generan un sin número de operaciones al mes, en donde incluyen diferentes tráficos, por lo tanto mes a mes, se les debe enviar una actualización de fletes para cada uno de los tráficos que utilizan, estos tarifarios se encuentran en plantillas de Excel y PDFs.

Por ultimo están las actualizaciones de gastos en destino, con Panlapinas del exterior, las cuales se hacen a través de la generación de un correo, en donde se le informa al personal a cargo de la cuenta en cuestión las tarifas aplicables, las cuales son entregadas a sus clientes en el exterior para que estos den su respectivo aval y así poder iniciar la operación.

➤ Consultar las tarifas y condiciones comerciales, a través de las diferentes aplicaciones electrónicas utilizadas por la compañía, garantizando la calidad de la información que se debe diligenciar en los formatos y herramientas oficiales para solicitar, validar y comunicar tanto los datos del embarque con los clientes como las instrucciones que se envían al departamento operativo.

La consulta de tarifas se realiza a través de las aplicaciones GMP y MIT, las cuales son actualizadas mensualmente por los encargados de producto en cada una de las Panalpinas a nivel mundial, en dado caso que la información otorgada por estos sistemas este vencida o no sea del todo clara, se debe comunicar mediante un correo electrónico al personal de la Panalpina de donde se quiera obtener información la validación de las tarifas.

Las condiciones de embarque son otorgadas por el cliente o por el comercial a cargo de la cuenta, por lo cual se debe tener una gran comunicación con estos a fin de no cometer errores a fin de autorizar un embarque.

➤ Realizar seguimiento a la información comercial solicitada previamente a los clientes, con el propósito de completar en un lapso máximo de 24 horas los datos pertinentes del embarque y confirmar las condiciones del mismo al departamento operativo.

Esto se realiza a través de llamadas telefónicas o el envío de correos electrónicos, para tratar de evitar el más mínimo margen de error a la hora de instrucción un embarque, ya que en ocasiones los clientes cambian de decisión a la hora de dar las instrucciones de cortar el documento de transporte, lo que dificulta el proceso.

➤ Brindar asesoría comercial básica vía telefónica a los clientes, según instrucciones generadas por los asesores comerciales.

Esto se desarrolla en ocasiones donde el comercial no se encuentra en la oficina o se encuentra, ocupado y no puede atender directamente al cliente, por lo tal uno atiende la llamada del cliente y en lo posible trata de solucionar la inquietud del cliente, ya que en algunos casos, esto no es posible puesto que se tratan de temas que solo el comercial puede atender, pero

básicamente la idea es siempre atender al cliente y tratar de atender de manera óptima su requerimiento.

➤ Colaborar con los procesos de creación y actualización de clientes, según procedimientos de seguridad establecidos por la compañía.

Esto se desarrolla a través de una plantilla de Excel, en donde se puede actualizar o crear un cliente en la base interna de la compañía.

El proceso se realiza con el pedido de estos documentos: Cámara de comercio vigente, RUT, Cedula del representante legal y el formato de circular 170 propio de Panalpina, una vez el cliente hace llegar esto, nuestro departamento de seguridad, verifica que esta empresa no tenga ningún problema legal, una vez se realiza esto, el departamento envía un OK de seguridad con el cual se procede a crear y/o actualizar el ACR, el cual como lo dije anteriormente es una plantilla de Excel, en la cual se ponen datos del cliente como razón social, NIT, dirección, persona de contacto, ciudad, teléfonos, etc.

➤ Potencializar bases de clientes a través de la herramienta de mercado manejada por la compañía, para la verificación de información de contacto y manejo de operaciones de comercio exterior, que le permitan al área comercial proceder con la asignación de cuentas y, depuración de información.

En Panalapina, el departamento comercial esta zonificado, es decir los asesores atienden o trabajan con clientes de acuerdo a su potencial en el desarrollo y ejecución de actividades de comercio de estos. Por esto se realiza la potencializacion de clientes a través de una herramienta llamada SICEX, en la cual se busca información marítima y aérea de los clientes a fin de conocer

su potencial en actividades de comercio exterior, basándonos en datos del último año, y una vez obtenido esto, se procede a asignar el cliente al asesor dependiendo de los parámetros internos establecidos.

➤ Aportar sugerencias que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa, siendo un miembro activo en la identificación, registro y ejecución de acciones correctivas y preventivas, con la intención de aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de acuerdo con las políticas y lineamientos corporativos.

Esto es algo en lo que los 3 practicantes actuales en el departamento estamos trabajando, y lo hacemos a través de la generación de una lluvia de ideas la cual permitan conocer las falencias que cada uno ha identificado en la compañía a fin de mejorarlas. Luego de dicha lluvia de ideas nos encontramos con una falencia que los 3 identificamos y es la plantilla actual de cotizaciones que posee Panalpina para realizar cada una de sus ofertas comerciales, puesto que esta no solo está desactualizada sino que no opera bien algunos valores, lo cual hace ampliar el margen de error a la hora de enviar esto a los clientes. Esto se manifestó al departamento, se llegó a la conclusión de que dicha plantilla debía ser actualizada y corregida, por lo cual se organizó un grupo de trabajo el cual estaba conformado por los 3 practicantes y los 2 sales Support fijos del departamento para que se le diera solución a esta problemática, actualmente la plantilla ya fue actualizada y corregida y se ha evidenciado el mejoramiento a la hora de diligenciar la plantilla y realizar las ofertas comerciales y la conformidad del departamento frente a esta situación es bastante satisfactoria.

➤ Participar activamente en las reuniones, capacitaciones y sesiones de entrenamiento agendados por la compañía.

Constantemente se realizan capacitaciones y reuniones en el departamento, a las cuales me invitan a participar, a fin de que pueda conocer un poco más el funcionamiento del departamento y además pueda actualizar mi información a fin de ponerla en práctica a la hora de desarrollar mis funciones.

➤ Atender los requerimientos adicionales solicitados por el Jefe Inmediato.

Hasta el momento solo he recibido una función diferentes a las expuestas anteriormente, y ha sido trabajar en la actualización de un proceso interno del departamento, ya que en un dos meses aproximadamente se llevara a cabo una auditoria, por lo cual se necesitaba realizar dichas actualizaciones a los procesos contemplados en el IMS que es el sistema de gestión integrado de Panalpina. El proceso interno en el que trabaje fue en la actualización de un proceso interno del departamento, el primero fue actualizar el proceso de entrega de instrucciones de embarque al área operativa, puesto que anteriormente el departamento de ventas era el encargado de realizar el CTS o instrucción de embarque y el operativo se encargaba de descargar dicha instrucción del sistema, arreglarlo y enviarlo a origen, ahora todo ese proceso lo hace el área comercial, y esto se tuvo que actualizar en el IMS que es el sistema de gestión de Panalpina, ya que todo proceso de Panalpina debe estar consagrado y actualizado en dicho sistema.

## 5. Marco conceptual y marco normativo

### 5.1 Marco conceptual

El marco conceptual con el cual fue basada las labores realizadas, fue:

- Los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, la cual dio al practicante la posibilidad de manejar los negocios internaciones de una manera óptima y eficaz.
- Los términos Iconterms, ya que estos nos dan a conocer las responsabilidades y obligaciones que debe tener cada uno de los involucrados en la operación internacional.
- Conocimientos adquiridos en cuanto a contabilidad y costos y precios internacionales, marketing, DFI fueron ejecutados en el aérea de mercadeo y ventas.
- Los conceptos adquiridos en logística internacional, han servido para atender los distintos requerimientos que día a día llegan por parte de los clientes de Panalpina.
- Conocimientos adquiridos en derecho aduanero han tenido gran influencia, ya que he tenido la oportunidad de dar la primera asesoría en estos temas a aquellos clientes que no poseen gran conocimiento en el área y que solicitan esa primera asesoría a fin de poder establecer una relación laboral con la empresa. Igualmente la compañía coloco a mi disposición el manual de funciones y actividades que han permitido ejecutar el marco conceptual en el terreno práctico de la compañía.

## 5.2 Marco normativo

El marco jurídico en el cual se basaron las labores a realizar, son:

- Los estatutos de operaciones internos para las negociaciones internacionales de Panalpina, los cuales se encuentran amparados en el IMS (sistema de gestión integrada de Panalpina), el cual describe sistemáticamente todos los aspectos de organización y funcionamiento relevantes de la empresa Panalpina. Esta es una necesidad en vista de la estandarización, así como los cambios globales del mercado de la logística. Todos los aspectos descritos allí están orientados hacia las necesidades de los clientes.

- El Estatuto aduanero, también forma parte de este marco normativo, enfocándose ampliamente en los apartes donde se detallan claramente las modalidades de comercio exterior, puesto que al momento de brindar asesorías comerciales, era de vital importancia tener claro esto, además cabe resaltar que es el estamento que regula y ampara toda la normatividad de comercio exterior en Colombia.

Por último se expresa la normatividad interna de Panalpina, la cual se encuentra consagrada en los estamentos:

- OHSAS 18001, el cual es una especificación internacional de salud y seguridad ocupacional, la cual ayuda a la compañía a controlar los riesgos de salud y seguridad en el trabajo.

- ISO 9001, la cual es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con

los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

- ISO 14001, la cual tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado.

## **6. Aportes**

### **6.1 Aportes brindados del estudiante a Panalpina S.A**

- La optimización de requerimientos de clientes telemarketing (nuevos y/ pequeños), ya que debido a la gran carga laboral de los sales support con los clientes importantes o targets de cada uno de los asesores comerciales, los clientes nuevos que envían sus requerimientos a Panalpina, la mayoría de las veces se dejan sin atender, ya que no son el foco del departamento, por tal razón se tomó la iniciativa de que estos clientes fuesen canalizados y atendidos por el practicante, lo cual no solo generaba un buen servicio, sino que en varias ocasiones se generaron nuevas operaciones, debido al pronto y eficiente servicio brindado a estos clientes.

- Se generó la iniciativa de modificar y mejorar la plantilla usada por Panalpina, para la presentación de sus ofertas comerciales, debido a que esta además de ser muy cargada en cuanto a contenido, lo que generaba un impacto negativo en el cliente, también tenía problemas para el entendimiento de la información, para que esta fuera totalmente clara para el cliente, por tal

motivo se generó dicho aporte, el cual fue recibido de gran manera por todo el equipo comercial, y se empezara con su implementación a partir de este segundo semestre del año.

- Generación de cuentas nuevas o de clientes telemarketing, los cuales eran atendidos por el practicante y una vez este cliente manifestaba el OK para que Panalpina manejara su operación, se convertía en un nuevo cliente para Panalpina, el cual ayuda al incremento de profit y de volumen de Panalpina.

## **6.2 Aportes brindados por Panalpina S.A al estudiante**

- Madurez laboral, ya que esta le permitió al estudiante conocer el área comercial desde una perspectiva mundial.

- Ampliación en sus conocimientos de los negocios internacionales, ya que lo instruyó en el proceso comercial y operativo de estos.

- Manejo de plataformas de intranet para consultar tarifas, gastos y sobrecostos, aplicables al momento de generar una oferta comercial.

- Conocimiento de los procesos logísticos desde el pre aviso al cliente hasta la confirmación de arribo.

- Capacidad para solucionar los percances presentados durante la operación del comercio.

- Un vistazo al mundo en cuanto a los negocios se refiere, ya que al ser una multinacional proporciona una gran oportunidad para el practicante.

- Experiencia laboral para su carrera profesional, ya que al ser una empresa reconocida ayuda al practicante en su búsqueda de ofertas laborales.

- Valores morales y éticos en la convivencia con el equipo de trabajo y en la operación del comercio.
- Capacidad de organizar su tiempo con las tareas que le fueron asignadas, cumpliéndolas eficaz y eficientemente.

## **7. Conclusiones y Recomendaciones**

La práctica empresarial realizada en Panalpina S.A, deja una gran experiencia tanto laboral como de vida para el estudiante, ya que brindo un acercamiento real al estudiante con el mundo de los negocios internacionales, además de un sin número de conocimientos tanto prácticos como teóricos, que son útiles en la ejecución y/o aplicación del ejercicio profesional.

Se puede concluir en este informe el gran conocimiento adquirido por el practicante, de su gran desempeño dentro de la compañía en la cual realizo a cabalidad sus tareas asignadas brindando soluciones y optimizando procesos en los cuales se hacía necesario intervención por parte de él.

Se concluye este ciclo con una gran satisfacción de haber cumplido con la meta a cabalidad y un poco más allá.

Sugerencias, personalmente no tengo ya que en el ejercicio de mi práctica empresarial, en el departamento comercial de Panalpina, este me dio oportunidades de experimentar de manera individual, lo que era el manejo de cliente en propiedad, desde el primer acercamiento de este hasta que este diera el aval y aceptara a Panalpina, como su mejor opción para sus operaciones

de comercio exterior. Por lo cual el desenvolvimiento del practicante en esta área es total, siempre y cuando este muestre lo necesario para que se le sea brindada esta oportunidad.

### **Referencias bibliográficas**

Estatuto aduanero Colombiano. (Decreto 390 del 2016). Capitulo IX, Regímenes aduaneros. 07 de marzo de 2016. Ministerio de comercio, industria y turismo.

Panalpina (2016). Manual de gestión integrada de Panalpina S.A. (IMS MANUAL). Recuperado el día 17 de abril de 2016. [www.panalpina.com/IMS](http://www.panalpina.com/IMS).

Panalpina (2016). Misión de Panalpina. Recuperado el día 17 de abril de 2016. [www.panalpina.com](http://www.panalpina.com).

Panalpina (2016). Portafolio de servicios Panalpina. Recueperado el 17 de abril de 2016.[www.Kweb.com.panalpina](http://www.Kweb.com.panalpina).

Panalpina. (2016). Vision de Panalpina. Recuperado el dia 17 de abril de 2016. [www.panalpina.com](http://www.panalpina.com).