

**Servicio al Cliente en el Proceso de Exportación e Importación en la
Agencia de Práctica DSV AIR & SEA**

Por:

Kevin Isaac Sánchez Ibarguen

Cooperador:

Cesar Correa

Branch Manager

Asesor:

Rosa Jannet Restrepo Restrepo

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

2022 01

Tabla de Contenido

	Glosario.....	5
	Resumen Ejecutivo	8
	Introducción	9
1.	Antecedentes	10
2.	Empresa Objeto de la Empresa.....	14
	2.1. Objeto Social.....	14
	2.2. Visión y Estrategia.....	17
	2.3. Misión	17
	2.4. Valores Corporativos	18
	2.5. Objetivos y Estrategias	19
	2.6. Rol Comercial	20
3.	Agencia Objeto de la Empresa.....	21
	3.1. Cargo Desempeñado	21
	3.2. Perfil del Cargo	21
	3.3. Objetivo del Cargo.....	21
	3.4. Funciones para Realizar	22
	3.5. Relación con otros Cargos	22
	3.6. Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo	23
	3.7. Condiciones de Trabajo	23
	3.8. Entrenamiento.....	24
	3.9. Competencias.....	24

3.10.	Responsabilidades.....	25
3.11.	Deberes	25
3.12.	Riesgos del Cargo	25
4.	Características de la Práctica	26
4.1.	Justificación	26
4.2.	Objetivo General.....	28
4.3.	Objetivos Específicos.....	28
5.	Informe Ejecutivo	28
5.2	Actualización y Creación de Clientes	30
5.9	Formalizar Cotizaciones	34
5.10	Instrucciones de Embarque	34
5.11	Enviar Ofertas	36
5.12	Ruteados.....	37
6.	Aportes a Mí Formación Personal	43
7.	Aportes a Mi Formación Profesional	44
8.	Conclusiones	45
9.	Recomendaciones	47
10.	Webgrafía.....	48
11.	Anexos	49

Índice de Figuras

Figura 1. DSV en Latinoamérica.	13
Figura 2. Oficinas de DSV AIR & SEA en Latinoamérica.	13
Figura 3. Objetivos y Desarrollo Sostenible de la ONU.	14
Figura 4. Green Logistics.....	15
Figura 5. Reconocimiento en Responsabilidad Social Corporativa.....	16
Figura 6. Propósitos y estrategias DSV AIR & SEA.....	17
Figura 7. Logo DSV AIR & SEA.....	21

Glosario

3PL: Logística de terceros, 3PL en la logística y la gestión de la cadena de suministro es la externalización de gran parte o todas las operaciones logísticas como distribución, almacenamiento, etc. DSV se considera principalmente un proveedor de logística de terceros.

4PL: Fourth Party Logistics (también conocido como LLP o Lead Logistics Provider) los proveedores de 4PL asumen muchos de los mismos roles que los proveedores 3PL, pero tienen un rol mucho más amplio dentro de la cadena de suministro. Si bien se nos considera principalmente un proveedor 3PL, también ofrecemos logística líder / 4PL.

B/L: Un Bill of Lading o conocimiento de embarque es una lista detallada de la carga de un buque.

Carga FCL: Full Container Load, se refiere al uso de un contenedor completo exclusivamente para transportar mercancía de un cliente.

Carga FTL, FTL: Camión con carga completa. Cuando quieres que tu envío ocupe un camión de forma exclusiva. Puede producirse porque un envío llena un camión completo o porque quieres pagar por un camión completo, aunque tu envío no lo llene por completo. Este puede ser el caso si necesitas una recogida y entrega más rápidas, pero probablemente sea más caro que reservar LTL, una carga parcial.

Carga LCL: LCL son las siglas de "Less Than Container Load", que significa menos que la carga de un contenedor, también conocidos como consolidados marítimos, en este caso, marítimos y se refieren a envíos de carga marítima que se transportan en un contenedor junto con

la carga de otros remitentes, compartiendo el espacio dentro del contenedor y reduciendo así los costes del envío.

Carga peligrosa, IMO: Las sustancias peligrosas se clasifican solo en función de los efectos sobre la salud, ya sean inmediatos o a largo plazo, mientras que las mercancías peligrosas se relacionan con efectos físicos o químicos, incluidos incendios, explosiones, corrosión y envenenamiento, ya sea que afecten a la propiedad, el medio ambiente o las personas.

Cargo Wise ONE: Sistema de gestión de transporte de DSV Air & Sea. Abreviatura: CW1.

Consolidación: unificar cargas de varios clientes (LCL).

Corte de MBL: La forma en que va emitido el MBL.

Depósito de Aduana: Tipo de almacenamiento en el que las empresas almacenan mercancías sin pagar impuestos ni aranceles hasta que las mercancías están preparadas para su posterior distribución.

ETA: Estimated Arrival, es la fecha Estimada de Arribo.

ETD: Estimated Departure, es la fecha Estimada de Zarpe.

Lead Logistics: Los proveedores de logística líder, también conocidos como proveedores 4PL, asumen algunos de los mismos roles que los proveedores 3PL, pero tienen un rol mucho más amplio dentro de la cadena de suministro. DSV se considera principalmente un proveedor 3PL, pero también proporciona logística líder / 4 PL: DSV Lead Logistics.

M&DSV: Extranet de DSV dirigida a clientes para la reserva y seguimiento de envíos.

OEA: Operador Económico Autorizado. Una empresa u organización involucrada en el movimiento internacional de mercancías y que haya sido aprobada por una administración nacional de aduanas.

TEU: Unidad equivalente a 20 pies. Unidad estándar para describir la capacidad de carga de un buque o la capacidad de manipulación de carga de una terminal de envío.

Un contenedor estándar de 40 pies (40x8x8 pies) equivale a dos TEU (cada uno de 20x8x8 pies).

Resumen Ejecutivo

Este informe presenta el proceso de prácticas profesionales de Negocios Internacionales de la Universidad Católica Luis Amigó en la empresa logística y transporte internacional DSV AIR & SEA, iniciando por una introducción que permite meter al espectador en materia de los procesos aquí fundamentados y explicados.

La información que se muestra en este informe concuerda con todos los conocimientos adquiridos en la práctica del estudiante, se dio muestra de los cumplimientos en función de los deberes que fueron asignados para su elaboración, se entiende el acercamiento al cliente y la presentación de oferta para sus operaciones de comercio exterior.

Introducción

Los Negocios Internacionales es una disciplina que se desarrolla en el área de las ciencias económicas y tiene gran relevancia con la comunicación entre países, ayudando en el desarrollo, manejo y funcionalidad de la cadena de suministros, es una labor que requiere gran conocimiento y entendimiento del entorno global que mantiene en constante cambio.

Las prácticas profesionales acerca al estudiante a este vasto mundo de interacción global, aportando diferentes herramientas para el óptimo cumplimiento de las labores asignadas. DSV AIR & SEA es una gran empresa con gran presencia en el ámbito de comercio exterior, con años de experiencia y conocimiento del mercado cambiante, le brinda al estudiante una disposición para enseñarle las mejores habilidades para desempeñar su labor profesional de la mejor manera. Es oportuno mencionar que la experiencia de prácticas profesionales en la empresa DSV AIR & SEA es de gran contribución para el desarrollo profesional, ya que enriquece los conocimientos previamente obtenidos en la Universidad, esto resulta de gran ayuda para el estudiante que busca familiarizarse con el ámbito laboral que le aguarda después de la experiencia universitaria. Este informe y también caso vivencial, corresponde a una descripción minuciosa de todo el proceso efectuado con gran entusiasmo y actitud en cada una de las labores asignadas a lo largo de las prácticas en DSV AIR & SEA.

1. Antecedentes

Casi medio siglo de experiencia en transporte

Desde nuestra fundación en 1976, hemos pasado por una serie de fusiones para mantener una posición clave en la industria del transporte global. Como resultado, nos hemos hecho más fuertes y grandes. Con la adquisición de Panalpina Welttransport, hemos fortalecido aún más nuestra red global y ahora somos la quinta empresa de transporte y logística más grande del mundo

El Principio

Todo comenzó en 1976 cuando Leif Tullberg y nueve transportistas independientes fundaron DSV, De Sammensluttede Vognmænd A / S el 13 de julio de 1976. La empresa operaba como un departamento de transporte para los propietarios y solo se ocupaba de contratar envíos y entregas.

Pronto, su objetivo se convirtió en ingresar en el mercado del transporte internacional. En 1989 llegó la internacionalización con la adquisición de dos empresas exportadoras competidoras, Borup Autotransport A / S y Hammerbro A / S-Bech Trans, seguidas de Samson Transport Co. A / S en 1997 y Svex Group AB en 1999.

Estas fueron adquisiciones importantes, ya que cambiaron el enfoque de los servicios y productos, además de crear el marco para un futuro internacional de la empresa.

Fortaleciendo Posición Global

En 2000, el paso más grande en la historia de la compañía fue la adquisición de DFDS Dan Transport Group, que condujo a una nueva era y estrategia.

No solo fortalecimos nuestra red global, sino que también entramos en nuevos segmentos de mercado. Además de los servicios de transporte por carretera en Escandinavia, el Reino Unido, los países bálticos y Europa, la adquisición aseguró una configuración logística integral, así como una posición clave dentro del transporte aéreo y marítimo a los mercados de EE. UU. y Asia - Pacífico.

En 2005, nuestra posición en la industria del transporte aéreo y marítimo se fortaleció aún más con la adquisición de J.H. Bachmann. Al año siguiente, DSV adquirió Frans Maas y pasó de ser un agente escandinavo a un verdadero agente paneuropeo del transporte por carretera y la logística. Con esta adquisición, DSV entró al mercado español.

Con la adquisición de ABX LOGISTICS en 2008, DSV ganó presencia en Suramérica y ahora está presente en todos los continentes. Además, se reforzó nuestra posición en Europa, especialmente en Italia, Alemania, Francia y España.

DSV adquirió UTi Worldwide Inc. en 2016, fortaleciendo nuestra posición en todo el mundo, particularmente en EE. UU. y África.

En 2019, DSV unió fuerzas con Panalpina Welttransport, convirtiéndose en la cuarta empresa de transporte y logística más grande del mundo. La combinación fortaleció nuestra posición en todo el mundo, particularmente en el transporte aéreo y marítimo.

Growing TOGETHER DSV x Agility GIL

En agosto de 2021, DSV ha adquirido el negocio GIL (Global Integrated Logistics) de Agility. La empresa combinada lidera la tercera posición mundial dentro del sector del transporte y la logística como empresa transitaria.

Con fecha 16 de agosto de 2021 DSV A/S (DSV) ha adquirido el negocio GIL (Global Integrated Logistics) de Agility. La empresa combinada lidera la tercera posición mundial dentro del sector del transporte y la logística como empresa transitaria.

Con la adquisición de GIL, DSV contará con más de 75.000 profesionales en +90 países a disposición de nuestros clientes ofreciendo los mejores servicios de transporte aéreo, marítimo, terrestre, ferroviario, transporte de proyectos y logística de contratos dentro una de las mayores redes del mundo.

Como una única empresa, aportaremos juntos más valor a nuestros clientes que por separado y estamos mejor posicionados para liderar vías de avance sostenible en la logística y transporte global, un aspecto muy importante para nosotros.

Por ahora, nuestra colaboración seguirá siendo “business as usual”, hasta que la integración legal no se finalice y se integren los sistemas informáticos, pedimos a nuestros clientes que sigan contactando con nosotros y reservando sus envíos de manera habitual.

En DSV damos una calurosa bienvenida a todos los nuevos Clientes, trabajadores y partners.

Oficinas DSV en LATAM

América Latina, una potencia en crecimiento que conectamos con el mundo.



Figura 1. DSV en Latinoamérica.



Figura 2. Oficinas de DSV AIR & SEA en Latinoamérica.

2. Empresa Objeto de la Empresa

2.1. Objeto Social

Pacto Mundial de la ONU y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nos hemos unido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2009 e informamos anualmente sobre el progreso de nuestras acciones en los diez principios del Pacto. Al trabajar sistemáticamente dentro de este marco e informar públicamente sobre nuestras acciones, nuestro objetivo es mejorar nuestro desempeño relativo a nuestras actividades comerciales principales. Al mismo tiempo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU juegan un papel importante en la evaluación de dónde tienen el mayor impacto nuestras actividades comerciales y en transmitir a las partes interesadas cómo buscamos marcar la diferencia.

Figura 3. Objetivos y Desarrollo sostenible de la ONU.



Science-Based Targets

Además, DSV A/S está comprometida con la iniciativa global Science-Based Targets de objetivos medioambientales basados en la ciencia. Nos comprometemos a reducir las emisiones de CO₂, así como ayudar a nuestros proveedores a reducir las suyas (alcances 1, 2 y 3).

DSV dispone de una estrategia integral de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que contribuye al desarrollo sostenible de su actividad empresarial. Para avanzar en el proceso de gestión de la RSC local, DSV ha creado el Comité de Sostenibilidad, un órgano gestor y de liderazgo, compuesto por un grupo de personas designadas por la Alta Dirección que representan las diferentes áreas de gestión de la organización.

Figura 4. Green Logistics



DSV recibe la medalla de oro de EcoVadis en Responsabilidad Social Corporativa

Figura 5. Reconocimiento en responsabilidad social corporativa.



El grupo DSV ha sido reconocido con la medalla de oro en Responsabilidad Social Corporativa 2021 por EcoVadis, el mayor proveedor global de calificaciones de sostenibilidad empresarial y RSC. En DSV - Global Transport and Logistics no solo hemos logrado una calificación de oro en sostenibilidad, sino que también hemos sido reconocidos por liderar el TOP 5% de todas las empresas evaluadas por EcoVadis en cuanto a requisitos de sostenibilidad.

La medalla se obtiene en base a un análisis integral realizado por expertos independientes que han analizado toda la cadena de suministro para evaluar el desarrollo de DSV en materia de Medio Ambiente, Compras Sostenibles, Ética y Derechos Laborales y Humanos.

El reconocimiento Gold 2021 Sustainability Rating de EcoVadis demuestra que los principios de responsabilidad corporativa de DSV están plenamente integrados en nuestros procesos comerciales y es un reflejo de nuestras mejoras continuas para aportar valor añadido sostenible a las cadenas de suministro de nuestros clientes.

Figura 6. Propósitos y estrategias DSV AIR & SEA.



2.2. Visión y Estrategia

Queremos ser un proveedor líder a nivel mundial, cumpliendo con las necesidades de los clientes en cuanto a servicios de transporte y logística, al mismo tiempo que nos orientamos a crecer exponencialmente para estar entre las empresas más rentables de nuestro sector.

2.3. Misión

Excelencia operativa

El comercio mundial impulsa la prosperidad mundial, pero el comercio fluido no es un hecho.

A través de nuestro enfoque persistente en la transparencia, la productividad y la escalabilidad, Creamos flujos comerciales globales más eficientes para todas las empresas.

Diseñamos nuestra infraestructura, física y digital, para ofrecer niveles de servicio de alta calidad

y flujos de trabajo eficientes.

La excelencia operativa va de la mano de la sostenibilidad. Una cadena de suministro bien planificada también es una cadena de suministro más ecológica.

We are Forwarders. Doers. Somos personas que llevamos a cabo nuestros objetivos. Asumimos responsabilidades y tomamos la iniciativa. Siempre queremos encontrar la mejor solución, y más racional, ante los desafíos que nos encontramos.

2.4. Valores Corporativos

Nuestra cultura y servicio están definidos por nuestros valores globales.

Donde quiera que nos encuentres, nos guiarán los mismos valores.

Nuestros clientes primero

Ofrecen grandes experiencias a nuestros clientes y un servicio de alta calidad

Son proactivos en nuestras relaciones con los clientes y trabajamos duro para cuidar a los clientes existentes

Logran que a los clientes les resulte fácil hacer negocios con nosotros

El mejor rendimiento

Son transparentes y nos motivan los resultados

Trabajan juntos como ONE DSV en toda nuestra red global

Los motiva el espíritu emprendedor y el empoderamiento local

Colaboración verdadera

Asumen responsabilidades y tomamos la iniciativa

Colaboran y nos comunicamos de una manera respetuosa

Practican un diálogo abierto

2.5. Objetivos y Estrategias

Propósito y estrategia

Mantener el flujo de las cadenas de suministro en un mundo cambiante.

Reconocemos nuestro papel como parte de la infraestructura crítica que impulsa el comercio mundial y como un actor clave para el crecimiento sostenible de todos nuestros grupos de interés, incluidos clientes, accionistas y empresas en general.

Hacemos negocios con integridad, respetando las diferentes culturas, la dignidad y los derechos de las personas en todos los países. Creemos en la contribución de una parte justa a las entidades y comunidades locales en las que operamos a la vez que reducimos la huella medioambiental de nuestras operaciones.

Aprovechamos la tecnología y la digitalización. Nuestros flujos de trabajo están altamente digitalizados y nuestros sistemas de IT están integrados tanto con clientes como con proveedores.

En un mundo cambiante, esto nos permite optimizar continuamente las cadenas de suministro de nuestros clientes y ofrecer flujos de trabajo eficientes para nuestros empleados.

2.6. Rol Comercial

En DSV - Global Transport and Logistics, ofrecemos y gestionamos soluciones para la cadena de suministro de miles de empresas cada día, desde startup y PYMES grandes corporaciones multinacionales.

Nuestro alcance es global, aunque nuestra presencia es local y cercana a nuestros clientes. 75.000 empleados en más de 90 países trabajan con pasión para ofrecer grandes experiencias al cliente y un servicio de alta calidad.

Creemos que el comercio mundial impulsa la prosperidad mundial, pero el comercio fluido no es un hecho.

DSV se compromete a ser un socio comercial responsable y un participante activo en la comunidad global.

DSV aspira a ser el proveedor 3PL más comprometido en la construcción de cadenas de valor sostenibles con la economía en mente. Tenemos el conocimiento, el compromiso y la cultura para ser la empresa elegida por quienes buscan estos servicios.

En DSV sabemos que apostar por la RSC crea valor y es relevante para nuestro negocio y reputación. Además, la RSC tiene un impacto positivo en la calidad de nuestros servicios y en el rendimiento general de DSV.

3. Agencia Objeto de la Empresa

DSV AIR & SEA



Global Transport and Logistics

Figura 7. Logo DSV AIR & SEA

3.1. Cargo Desempeñado

SSS Sales Service: Situado en el área comercial en el departamento de ventas.

3.2. Perfil del Cargo

Comercial encargado de servir, dirigir y gestionar las operaciones internacionales de los clientes con visión de negocios en el exterior, manejando un amplio catálogo de oportunidades en el mundo para cumplir con los requerimientos que se solicite, con más de 80 filiales en el mundo y se logra dar una eficaz respuesta a cualquier solicitud. Servicios de tarifas aéreas y marítimas con las principales aerolíneas y navieras del país, siendo de las más competitivas del mercado.

3.3. Objetivo del Cargo

Brindar soluciones de transporte y manejo de mercancías de clientes en procesos de exportación e importación, dando un servicio eficiente y gratificante.

Manejar los requerimientos del cliente de la manera más pronta.

3.4. Funciones para Realizar

Manejar clientes en todo el proceso de exportación o importación.

Formalizar cotizaciones

Actualizar clientes en la base de datos para validar documentos de seguridad, comprobando que los ingresos son provenientes de buenas fuentes y no maneja negocios ilícitos o ilegales.

3.5. Relación con otros Cargos

El área de ventas es el primer acercamiento que tiene la empresa con los clientes, en este punto se ofrecen los servicios y se muestran las posibilidades de gestión de la mercancía de estos; siguiendo el proceso y después de haber confirmado el manejo del embarque con la empresa, se procede a empezar el trabajo en el área de operaciones, los cuales están encargados de oficializar y tramitar la oferta anteriormente hecha.

En el área de ventas, lo importante son los clientes. DSV es expertos en servicios de transporte y logística y, como el tercer transitario más grande del sector, tiene un mundo de oportunidades que ofrecer. Ya se trate de servicios de transporte tradicionales, servicios de valor añadido u opciones para dar soporte a las ambiciones de sostenibilidad, ofrece a los clientes la mejor solución para sus necesidades de cadena de suministro.

Como parte del equipo ventas de DSV, se tiene una gran red de clientes y compañeros de toda la organización y se confía unos en otros para lograr el mejor rendimiento.

Ser comercial en DSV significa que debes estar muy concentrado en tu trabajo y aprender a realizar múltiples tareas. Hay mucho trabajo que gestionar diariamente, pero, siempre que tengo problemas, sé que puedo contar con mis compañeros.

Karen Pinedo, Sales Representative, DSV Air & Sea – México

3.6. Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Plataformas virtuales (SADE, SAE'S, CW, PROCOMEX, GPM y DSV Central). Todas estas plataformas son necesarias para llevar a cabo las operaciones requeridas por los clientes.

Internet: óptima y veloz para cualquier requerimiento necesario en las labores diarias.

Intranet: Se maneja un servidor interno con sede central en Dinamarca que provee a todos los equipos de la oficina con información.

Computadores personales.

Sillas y escritorios personales.

Salas de reuniones.

Sala de juegos

Cocina amplia con insumos y máquina cafetera gratis.

Cuarto de maternidad

Oficina amplia con acondicionamiento.

3.7. Condiciones de Trabajo

Las condiciones en las oficinas de DSV AIR & SEA siempre deben ser óptimas, por esa razón se mantiene un ambiente perfecto y cómodo para realizar las labores, con aire acondicionado que mantiene el área fresca y comfortable.

3.8. Entrenamiento

Al empezar se explica el área donde se va a desempeñar y los compañeros con la mejor disposición estarán pendientes a que se entienda el cargo desempeñado, esto puede tardar por lo menos una semana que demora explicar las diferentes plataformas que se utilizan en la gestión de las labores desempeñadas. Ocasionalmente se presentan capacitaciones para ir mejorando la ejecución del cargo, estas capacitaciones pueden ser presenciales, dictadas en las salas de conferencia o pueden citarse por medio de la virtualidad por la plataforma Teams de Microsoft. El cargo está en un constante mejoramiento, así que las capacitaciones son recurrentes.

3.9. Competencias

Recepción de información: en oficinas como las de DSV AIR & SEA que exigen pronta respuesta para diferentes requerimientos, el tomar indicaciones y las exigencias de los clientes, manejar el tiempo de entrega siempre es muy importante, porque se busca que las solicitudes que hagan sean respondidas lo más pronto posible con la mejor claridad, veracidad y eficiencia posible.

Manejo del inglés: este idioma es la herramienta más importante para una óptima comunicación con el exterior, países los cuales no hablen el español, el inglés es la mejor opción para dar una buena respuesta.

Incoterms: los términos de negociación en las operaciones de importación o exportación son muy necesarias e importantes para un correcto entendimiento en dichas operaciones.

3.10. Responsabilidades

Creación y renovación de clientes en la base de datos DSV: Una de las funciones en el cargo de ventas es mantener a los clientes renovados en seguridad, esto permite que los pagos y transacciones puedan comprobarse su legitimidad en cuanto a su proveniencia, ya que, al estar renovado en seguridad, esto significa que sus datos de legitima fueron comprobados.

Formalizar ofertas: Las cotizaciones son parte del área de ventas, con este requerimiento se les manda ofertas a los clientes.

Mandar estatus y responder correos: la comunicación con los implicados de las operaciones siempre es un requerimiento muy importante en el cargo, por lo tanto, dar pronta respuesta al cliente y sus proveedores es muy importante,

3.11. Deberes

Enviar recordatorios a clientes que están vencidos en la plataforma DSV, a pesar de que no manejen operaciones constantemente, siempre deben estar actualizados para que en el momento que necesiten una gestión, estén al día y los procesos no tengan retrasos.

3.12. Riesgos del Cargo

Pérdida de clientes: por un mal servicio, ya sea por respuestas dadas muy tarde y de manera muy poco útiles, el cliente puede decidir que no quiere llevar procesos con la empresa, por esa razón la rápida respuesta es muy importante.

Cotizaciones mal redactadas: por una mala redacción u omisión de notas importantes que deben tenerse en cuenta a la hora de la oficialización de la cotización pueden presentarse disgusto.

Tarifas mal ejecutadas: los costos en la cotización pueden presentar una falla que puede elevar o disminuir el valor de la operación, esto puede resultar en pérdidas para la empresa o en otro caso, una excesiva inflación en la oferta que se le presente al cliente y en consecuencia este puede negarse a seguir operaciones con la empresa.

Retraso en las operaciones: Mantener actualizados a los clientes en la base de datos DSV es muy importante porque esto ayuda a agilizar los procesos, debido a que esto puede demorar de una semana a dos según sea la recepción de los documentos solicitados al cliente.

4. Características de la Práctica

4.1. Justificación

El proceso de prácticas es la mejor opción para incursionar al estudiante al ámbito real de una vida laboral, poniendo en práctica las distintas habilidades adquiridas en el trayecto universitario, con un acompañamiento oportuno por parte de los tutores de prácticas y las enseñanzas que los compañeros de la empresa imparten a lo largo de esta gran experiencia, vuelve este viaje un camino lleno de aprendizajes y vivencias únicas.

DSV AIR & SEA es una de las mejores opciones para impartir las prácticas profesionales de la carrera Negocios Internacionales, ya que al ser una empresa con tantos años de experiencia y con presencia en más de 80 países, el estudiante puede reconocer de primera mano las formas de manejo y comunicación certera que imparte la empresa en todo el mundo, cultivando desde ese primer momento los conocimientos de gran utilidad que necesita un profesional en los negocios Internacionales.

La práctica en esta empresa le permite a la Universidad Católica Luis Amigó dar reconocimiento de su gran calidad de educación, brindando los mejores profesionales en Negocios

Internacionales, en su parte, los estudiantes se benefician de adquirir conocimientos y poner en práctica los obtenidos en las aulas de clase, se vuelve la mejor oportunidad de centralizar la visión que se tiene como profesional en un futuro que se culmine la carrera.

Por la parte de las empresas al admitir practicantes, se benefician de impartir sus buenas prácticas laborales a nuevos y potenciales reclutas, moldeándolos de la forma más adecuada según sean sus necesidades. Al contratar practicantes también se aseguran que exista un tiempo de enseñanza más especializado y cuidado que sirve para controlar mejor el puesto de trabajo.

Este informe se hace con la intención de llevar un reporte de las enseñanzas aprendidas en el proceso de prácticas del programa de negocios internacionales de la Universidad Católica Luis Amigó que se lleva realizando los últimos meses en la empresa DSV AIR & SEA, Agencia de Carga Internacional. El conocimiento adquirido en la empresa mencionada cobra gran importancia en un ámbito profesional, ya que brinda una visión amplia de las posibilidades de un negociador internacional en el mercado laboral como profesional.

Las posibilidades de aprender con lineamientos y estrategias que facilitan el entrenamiento Profesional del estudiante ayudan a reconocer e interpretar el entorno organizacional tomando una actitud crítica y responsable que compromete el propio entrenamiento Profesional y personal.

Este proceso de prácticas resulta la mejor opción para adquirir experiencia por parte del estudiante, por parte de la empresa, reconoce a nuevos talentos y potenciales nuevos aliados y compañeros que en un futuro podrían convertirse en empleados muy bien formados según los lineamientos impartidos en el proceso de prácticas y por la parte de la Universidad, el enviar los

estudiantes representando sus buenas prácticas de enseñanza, resulta beneficioso para otorgarle reconocimiento como una excelente Universidad.

4.2. Objetivo General

Describir el servicio al cliente en las operaciones de exportación e importación.

4.3. Objetivos Específicos

Conocer el ámbito laboral

Tener un acercamiento profundo del ámbito laboral.

Ampliar los conocimientos

Aprender de profesionales experimentados las labores encomendadas en el área de trabajo.

Consolidar destrezas

Capacitar para promover y crear condiciones adecuadas para el ejercicio profesional, promoviendo la formación académica integral.

5. Informe Ejecutivo

Contextualization de la Situación

5.1 Misión y Objetivo

El Global Security en DSV tiene el objetivo primordial de ofrecer estrategias que permitan identificar, responder y mitigar los riesgos de seguridad en toda la cadena de suministro. La misión de nuestro equipo es trabajar estrechamente con nuestros asociados de Negocio para

establecer acuerdos en temas de seguridad y proporcionar soluciones apropiadas para los actuales y futuros emprendimientos empresariales.

Figura 8. Misión y visión seguridad DSV

Cumplimiento de la Política	Fomentar en la organización una cultura de gestión de riesgos respecto a la seguridad de la cadena de suministro, a través de procesos definidos, prácticas seguras y actividades de mejoramiento continuo, en cumplimiento con la legislación y los estándares de seguridad asociados al objeto social del negocio.
Control Operacional	Prevenir actividades ilícitas como el lavado de activos, contrabando, tráfico de estupefacientes, tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos, financiación del terrorismo, tráfico de armas, corrupción, soborno y proliferación de armas de destrucción masiva, en nuestras operaciones como agentes de carga internacional y almacenamiento de mercancías; a través de mecanismos y controles efectivos que nos permitan garantizar la protección de la infraestructura física, el acceso a las instalaciones y la continuidad del negocio.
Programas de Seguridad	Implementar programas de seguridad que nos permitan identificar y actuar oportunamente ante eventos críticos reales y/o potenciales que afecten la continuidad de nuestras operaciones, la reputación de la compañía y la seguridad de la cadena de suministro.
Asociados de Negocio	Establecer procesos claros y seguros para la selección, actualización y mantenimiento de nuestros asociados de negocios, verificando su cumplimiento en términos normativos y sobre requisitos de seguridad de la cadena de suministro.
Responsabilidades y Conciencia en Seguridad	<p>Fortalecer las competencias del recurso humano a través de capacitaciones sobre temas relacionados con la seguridad de la cadena de suministro y la gestión de riesgos, para operar de manera segura y confiable.</p> <p>Es responsabilidad de todos los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completar los módulos de capacitación obligatorios de seguridad en E-learning • Adherirse a los estándares mundiales y regionales de seguridad de DSV • Informar cualquier incumplimiento de las normas de seguridad y actividades sospechosas a su supervisor directo, para la notificación a los responsables de seguridad de área y regionales

<p>Seguridad Física</p>	<p>Disponer de mecanismos y controles efectivos para garantizar la protección de la infraestructura física, acceso a las instalaciones y controles internos con el fin de crear un entorno seguro y protegido en el cual se puedan implementar y administrar nuestras operaciones</p> <p>El acceso a nuestras instalaciones debe ser controlado mediante la restricción de ingreso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las áreas críticas y activos de las instalaciones • La carga de nuestros clientes • La información del cliente y de nuestra compañía <p>Los visitantes y los invitados deberán llevar una identificación emitida por DSV y serán responsabilidad del personal de DSV visitado, durante el tiempo que permanezcan en las instalaciones. Todo personal visitante he invitado debe estar siempre acompañado, sin excepción, cuando ingrese a las oficinas/bodegas o áreas donde se halla definido.</p>
<p>Gestión de Incidentes</p>	<p>Proporcionar soluciones a la Gestion de Incidentes para minimizar el impacto negativo en las operaciones de DSV.</p> <p>Se basa en enfoque integrado de seguridad en las operaciones diarias de DSV junto con el desarrollo de sólidas comunicaciones con el cliente y el subcontratista que nos permite gestionar de forma proactiva el riesgo y mitigar los incidentes.</p>

Fuente: <https://dsvcorp.sharepoint.com/Sites/COSecurity/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2FSites%2FCOSecurity%2FShared%20Documents%2FObjetivos%20Pol%C3%ADtica%20de%20Seguridad%20DSV%20Agosto%202021%20%2D%20signed%2Epdf&parent=%2FSites%2FCOSecurity%2FShared%20Documents>

5.2 Actualización y Creación de Clientes

La actualización y creación de clientes es una tarea fundamental para tener un registro documental y específico de todos los clientes de la empresa, por esa razón es muy importante que estos estén actualizados en la base de datos DSV; una de las tareas que se le asigna a los practicantes de ventas es verificar la vigencia de los documentos de seguridad, ya que con estos se tiene constancia de los pagos realizados por el cliente, debido a que por normativa nacional, todos los pagos e ingresos propiciados por clientes deben ser respaldados por documentos que comprueben que los estos dineros no provienen de fuentes ilícitas.

El proceso de renovación es el siguiente:

5.3 Comprobar Vigencia de Documentos de Seguridad y Crédito del Cliente con Base de Datos DSV

Se verifica la vigencia de en seguridad y crédito según el cliente, ya que el crédito se les otorga a clientes que manejen grandes volúmenes en operaciones con la empresa, la vigencia de toda esta documentación es de un año, así que se debe verificar por lo menos un mes para aquellos que no tengan crédito y dos meses antes para los que si tengan,

5.4 Notificar al Cliente y Solicitar Documentos

Después que se haga verificación de la vigencia que tengas los documentos del cliente, se procederá a solicitar documentos para renovación y se enviaran los documentos requeridos para esta labor.

Figura 9. Solicitud de documentos para actualización

Buenos días estimado cliente,

De acuerdo a la renovación anual de clientes DSV, a continuación relaciono los documentos requeridos para este proceso, ya que por requisitos de la DIAN, resolución 285 de 2007 de la UIAF, resolución 212 de 2009 y a las políticas internas de prevención y lavado de activos y financiación al terrorismo, debemos contar con la documentación actualizada.

Los documentos requeridos son:

- Registro Conocimiento del Cliente // Circular 170 Original (formato adjunto). **El formulario de registro de conocimiento del cliente - circular 170 debe tener sello de la empresa, en caso tal no tenga, deben enviar un correo en el cual se exprese y certifique que no tienen sello de empresa para subir como soporte. Si no cuenta con junta directiva por favor enviar un correo expresando el hecho para subir como soporte. No olvidar adjuntar soporte si su respuesta es si en el requerimiento "IDENTIFICACIÓN SI EL ASOCIADO DE NEGOCIO ES REGULADO"**
- Autorización de Tratamiento de Datos Personales (formato adjunto).
- Formulario de facturación electrónica. (formato adjunto).
- Formulario de solicitud de crédito (formato adjunto)
- Acuerdo de Seguridad Asociado de Negocio (formato adjunto).
- Certificado Cámara de Comercio 2022 (no mayor a 30 días de expedición).
- Fotocopia del RUT vigente con sus anexos
- Referencia Comercial (menor a un año)
- Referencia Bancaria (menor a un año)
- Fotocopia C.C. Representante Legal (s) quienes firmar 170, estados Financieros, etc.
- Certificados de los sistemas de gestión que tenga implementados (BASC, ISO, OHSAS, OEA, entre otros).

Para el proceso de solicitud de crédito es importante anexar la siguiente documentación:

- Estados Financieros (Comparativos a 31 de Dic 2021)
- Balance General/Estado de Resultados
- Notas Contables
- Certificación contador o Dictamen del Revisor Fiscal
- Copia de la Tarjeta Profesional del contador y revisor Fiscal (quienes firman los estados)
- Declaración de renta 2021

Tener en cuenta que **los documentos no deben tener espacios en blanco**, en caso tal de que, no se pueda diligenciar la información por políticas de la empresa rellenar los campos con N/A y adjuntar justificación en el correo.

Por favor confirmar la recepción de este correo.

Gracias y saludos cordiales // Thanks and best regards

Kevin Isaac Sánchez Ibargüen
 Trainee commercial
 SSS Sales service

5.5 Corregir Documentos Recibidos

Una vez el cliente envíe los documentos solicitados, se procederá a revisarlos cuidadosamente ya que todos los formularios y certificados deben coincidir y ser validos según su requerimiento, en caso tal la información no sea correcta o falte diligenciar, se deberá notificar de nuevo al cliente para que realice las correcciones necesarias.

5.6 Subir Documentos de Actualización y Creación en Plataforma SADE

Después que se hayan verificado los documentos recibidos por el cliente se procederá a subirlos a revisión en la plataforma SADE.



Figura 10. SADE

El proceso irá escalando según sea el departamento; pasa revisión de documentos, luego por verificación de datos, visita de seguridad, confirmación de documentos y de ahí pasa a creación y/o actualización del código interno que se le otorga a cada cliente.

Revisor	Labor
Sandra Andrade	Se comunica con los clientes para comprobar datos suministrados.
Claudia Scarppeta	Comprueba meticulosamente los documentos suministrados por los clientes.
Carlos Verdugo	Programa visita virtual de las instalaciones de los clientes.
Angélica Díaz.	Comprueba si el cliente ya está registrado, en caso tal no estarlo, enviar la solicitud de registro hasta la sede principal en Dinamarca para generar un nuevo código.

5.7 Código Único del Cliente (Código 64)

Después que todos los datos hayan sido verificados en Colombia, se enviará una solicitud a Dinamarca que es donde está toda la base central de datos de DSV, allí se le otorga y se crea un código único a cada cliente, el cual se utiliza para darle el debido manejo requerido.

El código 64 es un implemento para el manejo interno de cada cliente, en operaciones que es el departamento que se encarga de coordinar la solicitud del cliente, utiliza este código para agregar y buscar toda la documentación que concierne al manejo, reserva y cuidado de la operación que se esta llevando con el cliente, de esta manera se tiene una mejor coordinación con origen y destino en todo el proceso de exportación o importación.

5.8 Solicitud de Crédito

La solicitud de crédito se presenta por parte de clientes que manejen grandes solicitudes para el manejo de requerimientos en cuanto a nivel de importación o exportaciones. Después que se actualicen y verifique los datos del cliente, el proceso según sea el cliente continuará en la solicitud de crédito, en este punto se deben verificar los documentos contables del último año del cliente para que el crédito pueda ser aprobado y con estos se podrá validez.

Notificar al Cliente de Renovación de Documentos: Cuando el código único de cada cliente haya sido renovado y el crédito haya sido aprobado, se le notificará al cliente para que este tenga conocimiento.

5.9 Formalizar Cotizaciones

Una labor del soporte de ventas es formalizar cotizaciones en el formato Excel, después que el comercial haya ofrecido tarifas y este ultimo las acepte; se deben colocar las tarifas según las medidas y requerimientos que exija el cliente, ya que en este punto el comercial solo ofrece un estándar de las ofertas sin tener en cuenta las medidas, el peso o la cantidad de contenedores que necesita el cliente, por esta razón en la formalización de la oferta se incluye, el peso, las medidas y cantidades según sea el requerimiento, esto para que en operaciones puedas facturar el total exacto según lo anterior mencionado.

5.10 Instrucciones de Embarque

Es un formato requerido por el departamento de operaciones donde se especifica el tipo de operación que se está tratando con los clientes. En este formulario se especifican y plasman los datos del cliente según sea su posición, proveedor, destinatario, consignatario y al que se le debe

notificar el proceso de la operación, también se deben especificar medidas, cantidad, peso, descripción de la mercancía, si es marítima o aérea, carga suelta o contenedor completo, En la parte de abajo se ponen los servicios elegidos por el cliente.

Para validar unas instrucciones de embarque, debe enviarse lo siguiente al equipo de operaciones.

Aceptación de oferta por parte del cliente.

Tarifas netas de la oferta.

Cotización formalizada enviada al cliente con profit.

Formato instrucciones de embarque.

Figura 11. Instrucciones de embarque

Shipper in HBL/HAWB		Consignee in HBL/HAWB		Notify in HBL/HAWB	
Razon Social					
Nit					
Dirección:					
Contacto					
Email					
Teléfono					
Descripción de Mercancía: <input type="checkbox"/> Preparación para maquillaje de labios, Preparación para maquillaje de ojos y polvos incluidos los compactos.					
Estado de la mercancía		<input type="checkbox"/> Sólido <input type="checkbox"/> Líquido <input type="checkbox"/> Gel		¿Expide Olores? <input type="checkbox"/>	
Tipo de Carga		No. UN / IMO		Incoterm	
Origen		Destino		Valor Mercancía	
Dimensiones					
¿Se puede remontar? <input type="checkbox"/> confirmar específicamente condiciones de remonte (peso máximo, estado y embalaje de carga a remontar)					
Piezas <input type="checkbox"/> Peso <input type="checkbox"/>					
Partida Arancelaria <input type="checkbox"/>					
Información para Embarque Marítimo					
Emisión BL <input type="checkbox"/> No Aplica		Tipo Contenedor 40ST <input type="checkbox"/> No Aplica		Estado Contenedor <input type="checkbox"/>	
Cantidad Contenedores <input type="checkbox"/>		Lugar Retiro Unidades <input type="checkbox"/>			
Naviera <input type="checkbox"/> Coloader		Aerolínea <input type="checkbox"/>			
Datos Agente Aduanero					
Nombre <input type="checkbox"/>		Email contacto: <input type="checkbox"/>			
Servicios Contratados con DSV					
Flete Internacional <input type="checkbox"/>		Almacenaje <input type="checkbox"/>		Otro <input type="checkbox"/>	
Recogida de carga <input type="checkbox"/>		Dirección Recogida <input type="checkbox"/>		Montacargas <input type="checkbox"/>	
Auxiliares cargue <input type="checkbox"/>		Inspector cargue <input type="checkbox"/>		Sistemas Especiales <input type="checkbox"/>	
Aduana <input type="checkbox"/>		Certificado de Origen <input type="checkbox"/>		Valor a Asegurar <input type="checkbox"/>	
Declaración DGR <input type="checkbox"/>		Seguro <input type="checkbox"/>		Envío sobre con Documentos <input type="checkbox"/>	
Embalaje <input type="checkbox"/>		Re-empaque <input type="checkbox"/>			
Servicio de OTM <input type="checkbox"/>		Datos Zona Franca <input type="checkbox"/>			
Entrega de la carga <input type="checkbox"/>		Dirección entrega <input type="checkbox"/>			
Observaciones <input type="checkbox"/>					

5.11 Enviar Ofertas

Otra tarea del soporte de ventas es enviar directamente la oferta al cliente, esta tarea tiene un proceso que empieza en analizar la solicitud y según el termino INCOTERM, medidas de la carga, origen, destino y el medio de transporte, se plantea la tarifa que se debe ofrecer al cliente.

Las tarifas se pueden encontrar en los grupos de tarifarios que maneja el equipo de pricing.

En importación las tarifas son negociadas con ciertos países del mundo como los de Asia, Italia y Brasil para cargas de contenedores, para el resto del mundo se deben solicitar directamente con origen con colegas alrededor del mundo estos siempre y cuando no se encuentre en la plataforma GPM que sirve para encontrar las ofertas de navieras.

En exportaciones se utiliza la plataforma PROCOMEX donde se solicitan tarifas al grupo de pricing que se comunican directamente con los colegas en otros países y están encargados de negociar las tarifas que luego nos envían para formalizar la cotización incluyendo un profit.

Global Toolbox Shared Country Information

Figura 12. Lista de contacto de colegas en todo el mundo

The screenshot displays the SharePoint interface for the 'Global Toolbox Shared Country Information' library. At the top, there is a search bar and navigation links for 'Air & Sea', 'About', 'Links', and 'Sites'. Below the library title, there are action buttons for 'Sync', 'Add shortcut to OneDrive', 'Pin to Quick access', 'Export', 'Automate', and 'Integrate'. The main content area shows a list of folders under the heading 'Shared Country Information'. Each folder is represented by a chevron icon, a document icon, the folder name, and a count of items in parentheses.

>	Name	Modified	Modified By
>	Country : Unassigned (3)		
>	Country : Afghanistan (4)		
>	Country : Albania (3)		
>	Country : Algeria (5)		
>	Country : Angola (5)		
>	Country : Argentina (12)		
>	Country : Armenia (1)		
>	Country : Australia (22)		
>	Country : Austria (8)		
>	Country : Azerbaijan (3)		
>	Country : Bahamas (2)		
>	Country : Bahrain (6)		
>	Country : Bangladesh (8)		

5.12 Ruteados

Son clientes enviados por colegas de DSV del exterior para su manejo y seguimiento en el país según el termino de negociación. Son conocidos como ruteados porque tienen la particularidad que no se paga el flete en Colombia, ya sea por una exportación o importación.

Este requerimiento se hace ya que el proveedor en el exterior decide que DSV como agente de carga siga manejando las operaciones de su cliente, en Colombia deben ponerse en contacto para informar y confirmar aceptación de los términos, tarifas y procesos que se llevaran a cabo.

El proceso es el Siguiete:

Se Recibe la Notificación de Próximo Embarque: Por parte del colega DSV del exterior que especifica el manejo que lleva y cómo se deberá proseguir según el termino de negociación INCOTERM, con esta información DSV Colombia puede contactar con el cliente en el país e informar del próximo embarque.

Contactar con el Cliente en el País: Con los datos suministrados por el proveedor en el exterior se procederá a contactar al cliente para notificar con detalles la operación que se está llevando con el próximo embarque y continuar con la mejor eficiencia posible.

Enviar Oferta, Draft de HBL y solicitar documentos para creación de cliente en base de datos DSV: Después de que se ha notificado e informado del próximo embarque al cliente, se procederá a enviar vía correo electrónico las tarifas de gastos en destino según sea el termino de negociación INCOTERM; adjuntando en el mismo email se envía el Draft del HBL donde se puede verificar el shipper, consignee y notify que son necesarios para tener conocimiento preciso de la operación.

Aceptación de Tarifas y Corrección del HBL: Una vez que el cliente haya revisado el HBL y confirmado que todo está bien, se podrá continuar con la operación; en caso tal sea necesaria una corrección, ésta deberá ser solicitada a origen para su debido cuidado en el trámite y así poder continuar con dicha operación.

Después que el cliente acepte y entienda las tarifas de gastos en destino, por medio del correo deberá confirmar su aceptación para que quede constancia de esto, el proceso pasará a operaciones quienes se encargan de continuar con el manejo de la operación.

Creación de Cliente en la Base de Datos DSV: Ya que el cliente haya aceptado las tarifas enviadas, se deberá registrar en la base de datos para comprobar la seguridad de su empresa en términos legales, lícitos y verídicos.

Solicitud de cotizaciones por medio de la página DSV

Figura 13. Solicitud de cotización

The screenshot shows the DSV website interface for requesting a quote. At the top left is the DSV logo with the tagline 'Global Transport and Logistics'. To the right are navigation links: 'POR QUÉ DSV', 'NUESTRAS SOLUCIONES', 'TE INTERESA', 'EMPLEO', 'SOBRE DSV', and 'AYUDA'. Below this is a horizontal navigation bar with three main buttons: 'SOLICITA UNA COTIZACIÓN' (highlighted), 'HAZ TU RESERVA', and 'TRACK & TRACE'. Underneath, the text 'Dinos qué necesitas' is centered above a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the following options: 'SELECCIONA' (with a downward arrow), 'SELECCIONA', 'COTIZACIÓN PUNTUAL: PARA UN ÚNICO ENVÍO.', and 'COTIZACIÓN DE TARIFAS: PARA ENVÍOS MÚLTIPLES O FRECUENTES.'. To the right of the dropdown is an orange button labeled 'SOLICITA'.

Sea cual sea tu sector, somos tu empresa transitaría global

Regularmente llegan solicitudes de cotizaciones por parte de potenciales nuevos clientes por la página, estos requerimientos son habitualmente presupuestales y para ver sus opciones. El trabajo que debemos impartir es darles el mejor manejo a estas solicitudes, brindando un servicio al cliente de primera con alta calidad.

Primero que todo se analiza la solicitud para saber el requerimiento exacto del cliente, se verifican los datos y posterior a eso se hace contacto con el cliente para verificar la solicitud.

Figura 14. Solicitud de cotización

Tipo de paquete	por ejemplo, paquetes, palets, metros cúbicos...	*
Seleccionar una solución		*
Comentario		
Información de contacto		
Empresa		*
Nombre y apellido		*
Email de contacto		*
Teléfono		
Código postal de la empresa		*
Descripción		*

Después de haber hecho contacto con el cliente, se inicia a dar solución a su solicitud, ya sea aérea, marítima o de cualquier tipo, se empiezan a solicitar tarifas para enviarle una oferta, estas siempre serán estándares ya que al ser un cliente inhabitual no se pueden negociar las tarifas.

El cliente al recibir la oferta nos hará saber si la propuesta fue atractiva o en su defecto no lo fue.

En el primer caso, se seguirá el proceso habitual que es la coordinación del embarque y en el segundo caso, se hablará con el cliente para saber en que punto se debe mejorar y no hubo una propuesta atractiva.

DSV AIR & SEA es una agencia de carga internacional que se encarga de buscar soluciones a los requerimientos diarios en la cadena de suministros de diversas empresas. Es una labor constante que responde a un mundo cambiante y lleno de imprevistos; con la mejor postura para

darle solución a estas inesperadas dificultades, DSV siempre encontrará la mejor solución a cualquier requerimiento.

Ya sea por aire, mar o tierra, DSV es una empresa de transporte global de mercancías de confianza En cualquier lugar. Está creciendo continuamente y su alcance no tiene límites.

Además, la dimensión de la compañía significa que el cliente puede crecer en conjunto con la empresa en el tiempo.

Más de 75.000 personas distribuidas en 80 países con un fuerte ADN empresarial trabajan conjuntamente para contribuir al éxito de las operaciones y necesidades diarias de los clientes.

La excelencia operativa de los procesos de negocio es crucial para la productividad, que sustenta la competitividad y permite ofrecer servicios de alta calidad en el momento oportuno. Se sabe que el cliente no necesita fiabilidad para una buena relación con sus clientes y, con este objetivo, DSV encauza su tecnología e infraestructura, preparados para cualquier eventualidad.

El uso de la tecnología y la innovación tecnológico ha aumentado la productividad, ha mejorado la experiencia del cliente, ha reducido costes y ha minimizado el riesgo de errores. Los avances tecnológicos han llegado al negocio interno, en todos los modos de transporte, gestión de la cadena de suministro, seguimiento de envíos, monitorización de recursos y reduciendo pérdidas de stock con comprobación del stock en tiempo real. Y entregando servicios superiores en sectores industriales.

Las necesitas experiencia sobre toda la gama de servicios de transporte y logística y sobre sectores industriales. Y necesitas un profundo conocimiento de los mercados locales y globales. DSV tiene todos estos conocimientos.

El negocio ha crecido orgánicamente mediante la adquisición y en el proceso se ha construido un equipo cuyo todo es mejor que la suma de sus partes, ya que tiene más valor para el cliente. Y la misma filosofía se extiende a las relaciones a largo plazo, donde el crecimiento y el éxito son mutuamente inclusivos.

6. Aportes a Mí Formación Personal

Las prácticas profesionales se convierten en una gran oportunidad para poner a prueba todo lo aprendido académicamente en la universidad, aportando gran calidad de experiencias y vivencias que ayudan a la persona en su recorrido profesional en toda su vida. Para mí, estas prácticas han sido muy provechosas para reforzar las buenas prácticas en disciplina, dedicación y esfuerzo que me convierten en alguien práctico y funcional.

Gracias al paciente apoyo de mis colegas en la oficina, he aprendido muchas cosas del entorno laboral que de seguro me servirán para toda la vida, es una experiencia que no tiene parecido, ayuda a comprender de primera mano el ambiente del mundo de los negocios y las empresas en, poniéndolo a prueba con las diferentes tendencias y cambios que sufre el mundo día a día.

Cumplir funciones de responsabilidad. Tomar decisiones y tener buenas relaciones humanas en la empresa. Aprovechamiento de las capacitaciones que la empresa desarrolla y entrega. Es decir, tiene un componente de formación no sólo profesional; también, una formación personal que complementa y mejora mis competencias.

Al participar en las prácticas profesionales, no sólo lo tomé como una parte obligatoria del currículum de formación; también, lo hice considerando seriamente, como la oportunidad de ver todas las posibilidades y oportunidades que podría tener mi futuro, laboral y personal.

7. Aportes a Mi Formación Profesional

La práctica profesional potencializa la formación integral en la medida en que el estudiante construye y transfiere conocimientos teóricos y técnicos en contexto, además de desarrollar capacidades y competencias que no solo remiten a su ejercicio profesional, sino que también lo implican como ser humano, siempre en relación con otros e inmerso en un entorno que lo requiere y espera su actuación.

Las prácticas profesionales abren un espacio de reflexión y pensamiento que se aprovechan para ir construyendo una visión de lo que se desea desempeñar a lo largo de la vida. Con estas prácticas he analizado muchas posibilidades y oportunidades que podría tener y aprovechar para mi vida en el ámbito laboral, me parece de gran beneficio el hecho de encontrar oportunidades en la empresa y enseñanzas que esta comparte para crecimiento profesional del practicante.

8. Conclusiones

La realización de la práctica profesional permite conocer de primera mano un ambiente laboral en el cual se logra poner un funcionamiento todos los conocimientos adquiridos y el aprendizaje de muchos más de la mano de profesionales con mucha experiencia en las diferentes áreas competentes.

La realización de las prácticas en la empresa DSV AIR & SEA es una experiencia muy satisfactoria que ayuda a poner en práctica todo lo aprendido en la Universidad Católica Luis Amigó, implementar todo lo aprendido en las aulas de clase se convierte en la mejor ayuda para realizar los trabajos asignados, complementando las enseñanzas impartidas en la oficina por parte de compañeros que son de gran ayuda para completar de la mejor manera los deberes.

Como en todo desafío se debió enfrentar a dificultades nuevas, como trabajar en equipo no sólo con compañeros sino también con colegas de otros países; lo cual pudo ser lo más importante que se aprende en esta etapa. Otro de los retos fue entender que lo aprendido en la teoría a lo largo de la universidad a veces es difícil llevarlo a la práctica, buscando así la mejor forma de poder compatibilizar lo que dice “la teoría” con las condiciones y limitaciones que se presenten en la obra.

Aprovechar cada momento que brindan las prácticas para aprender la manera de trabajar e incursionar al mundo laboral es la clave para darse una idea de lo que pueda deparar para el próximo camino que viene a continuación después de concluir las prácticas.

En las prácticas se adquiere experiencia en el manejo de las actividades asignadas inculcando la responsabilidad profesional no solo en el ámbito académico o de conocimiento técnico sino también en cuanto a lo personal, con responsabilidades nuevas o más estrictas que las

presentadas en la Universidad como rendición de cuentas de las actividades realizadas y los resultados obtenidos a los directores o coordinadores de área, la puntualidad de llegada al trabajo y en la entrega de diferentes informes o resultados, el continuo trabajo en equipo para obtener las metas pactadas, entre otras.

9. Recomendaciones

Recomendaciones que se le puedan enviar a la empresa, sería una capacitación más sistemática en cuanto a las funciones a realizar para los practicantes y así ayudar a comprender de mejor manera los requerimientos solicitados sin manejar retraso y desentendidos.

Otra cosa sería que se hiciera una asignación concreta de responsabilidades en el área de trabajo, como practicante se aprende de todo en las diferentes partes de la oficina, pero esto hace que se acumulen las solicitudes de ayuda que el estudiante debe atender y lo que crea es un atasco en los deberes, haciendo que la obligación principal queda desatendida o sufra demoras por tantas tareas acumuladas.

El horario de la universidad debería ser más flexible y comprensivo con aquellos que estén presentando las prácticas, comprendiendo que aparte de cumplir un horario laboral se debe manejar el horario de clases particular que el estudiante esté manejando.

El acompañamiento de los asesores de prácticas con relación a las tareas, obligaciones y deberes en la empresa debería ser más certero de manera que al momento de recibir indicaciones en la oficina, el estudiante pueda tener un reconocimiento o un entendimiento de estas y así manejar de manera asertiva y eficiente cualquier requerimiento que se le haga.

Una última recomendación sería que la coordinación de prácticas abriera espacios donde los estudiantes de Negocios Internacionales pudieran ir viendo las opciones y requerimientos para implementar las prácticas, el acercamiento temprano es clave para darse una idea de la visión que se pueda crear el estudiante como proyecto de vida.

10. Webgrafía

[1] «Responsabilidad social corporativa». Pacto Mundial de la ONU y Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/responsabilidad-social-corporativa#:~:text=DSV%20se%20compromete%20a%20ser,con%20la%20econom%C3%ADa%20en%20mente.>

[2] «Propósito y estrategia». Propósito, misión y visión: <https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/proposito-y-estrategia>

[3] «Sobre DSV». DSV AIR & SEA: <https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv>

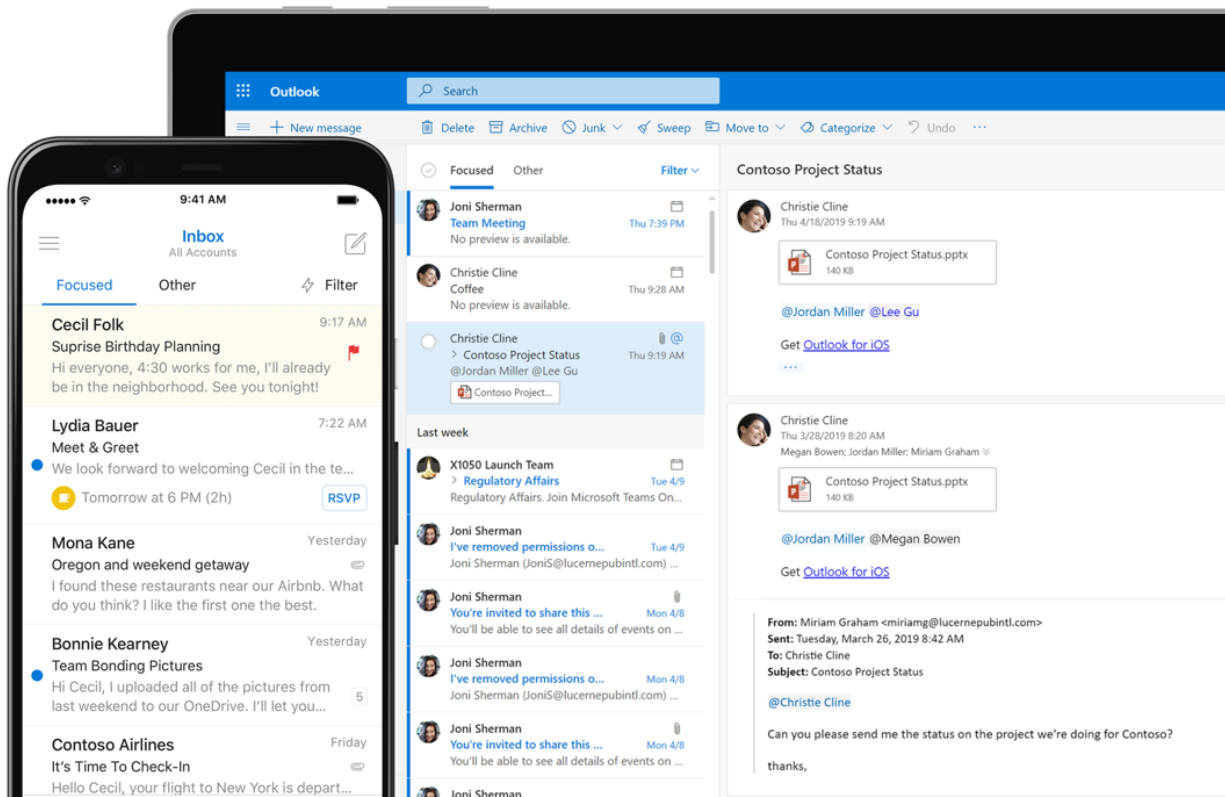
11. Anexos

La labor en una oficina de agencia de transporte internacional debe ser muy versátil, eficiente y sobre todo muy ágil a la hora de solucionar diferentes requerimientos que surgen en cualquier momento, por esa razón, la comunicación siempre debe ser precisa, rápida y certera; Microsoft Outlook es la herramienta que se utiliza internamente para contestar a todas esas peticiones de clientes, colegas y situaciones que lo ameriten, por ser rápida, comprensible y precisa.

Por este medio es donde nos comunicamos oficialmente con los clientes que manifiestan sus deseos con el manejo de su carga, embarque y también distintas solicitudes que nos hacen a diario.

También es por aquí donde recibimos en tiempo real los requerimientos o indicaciones de colegas en cualquier parte del mundo que se comuniquen con nosotros; es por eso que esta herramienta siempre debe tratarse con la debida atención con un constante chequeo para siempre mantener una bandeja de entrada limpia y así otorgar una respuesta pronta y certera a los distintos requerimientos que se hagan.

Figura 15. Microsoft Outlook



Otra herramienta clave en la comunicación interna es Microsoft Teams que se convierte en la mejor opción para una comunicación más rápida con los colegas de DSV AIR & SEA, ya que, al ser una plataforma de mensajería instantánea, los comunicados pueden ser menos formales que un e-mail y por lo tanto el entendimiento de los requerimientos son más concluyentes. Por esta plataforma también se pueden compartir grupos compartidos donde se pueden editar documentos en tiempo real y así darle un mejor manejo a cualquier exigencia.

