



INFORME DE PRACTICA EMPRESA
DSV AIR & SEA

MICHELLE RIVERA CASTAÑEDA

DOCENTE:

JUAN JOSÉ ESPINAL PIEDRAHITA.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

MEDELLÍN - 2022

Contenido

GLOSARIO.....	3
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
INTRODUCCIÓN	4
1. ANTECEDENTES.....	4
2. EMPRESA OBJETO DE LA PRÁCTICA.....	5
2.1 OBJETO SOCIAL.....	5
2.2 MISIÓN.	5
2.3 VISIÓN.	6
2.4 VALORES CORPORATIVOS.....	6
2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	7
2.6 ROL COMERCIAL.	7
3. AGENCIA OBJETO DE LA PRÁCTICA.	9
3.1 CARGO DESEMPEÑADO.	9
3.2 PERFIL DEL CARGO.....	9
3.3 OBJETIVO DEL CARGO.	9
3.4 FUNCIONES PARA REALIZAR. (MANUAL FUNCIONES DEL APRENDIZ)	9
3.5 RELACIÓN CON OTROS CARGOS. (ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA)	10
3.6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CARGO.	11
3.7 CONDICIONES DEL TRABAJO.....	11
3.8 ENTRENAMIENTO.....	11
3.9 COMPETENCIAS.....	12
3.10 RESPONSABILIDADES.....	12
3.11 DEBERES.....	12
3.12 RIESGO DEL CARGO.....	12
4. CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA.	13
4.1 JUSTIFICACIÓN.....	13
4.2 OBJETIVO GENERAL.	13
4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
5. INFORME EJECUTIVO.....	14
6. APORTES A MI FORMACIÓN PERSONAL.	14
7. APORTES A MI FORMACIÓN PROFESIONAL.....	15
8. CONCLUSIONES.	15
9. RECOMENDACIONES.....	15
10. WEBGRAFÍA.....	16

GLOSARIO

- **Importación:** Las importaciones son el conjunto de bienes y servicios comprados por un país en territorio extranjero para su utilización en territorio nacional. Junto con las exportaciones, son una herramienta imprescindible de contabilidad nacional.
- **Exportación:** Las exportaciones son el conjunto de bienes y servicios vendidos por un país en un territorio extranjero para su utilización
- **DTA:** Declaración de tránsito aduanero, cuando la carga viaja en tránsito, con suspensión de tributos aduaneros, desde el puerto de entrada, hacia una ciudad al interior del país o un puerto de salida configurándose la operación
- **OTM:** Operación de tránsito multimodal, Transporte de mercancía utilizando al menos dos modos de transporte diferente, cubierto por un contrato de transporte multimodal, desde un sitio en un país donde el operador de transporte multimodal se encarga de ellas, hasta un sitio designado para entrega, situado en un país diferente, aplica para operaciones de importación.
- **Bill Of Lading:** El Bill of Lading es uno de los documentos más importantes en una transacción internacional. Seas el exportador o el importador, y se trate de un envío de transporte marítimo o aéreo, el Bill of Lading funciona como un contrato de transporte.
- **Arribo:** Es el informe que se presenta a la administración aduanera sobre la fecha y hora en que un medio de transporte con pasajeros y sin carga, o en lastre, o en escala o recalada técnica, arribará al territorio aduanero nacional.
- **Zarpe:** Acto de abandono de una nave del puerto.

RESUMEN EJECUTIVO

DSV AIR & SEA, empresa donde se llevó a cabo las prácticas empresariales, es una de las empresas con mayor reconocimiento a nivel mundial, con más de 60 años de experiencia en el mercado colombiano y

presencia en más de 90 países, ofrece un gran apoyo a las empresas en cuanto a la logística de todos sus procesos, tanto de exportación como de importación, brinda su acompañamiento desde que se tiene un nuevo booking, hasta que la mercancía está a la puerta de sus empresas. Esta empresa me permitió ampliar mi conocimiento en cuanto a los negocios internacionales, saber como se maneja una importación, los documentos necesarios para ésta, los tiempos en los que se puede llevar a cabo una operación depende de su destino, capacidad de respuesta ante las situaciones adversas que se puede presentar en las importaciones, y demás aprendizajes que me hacen ahora una negociadora con conocimiento en el mundo de la logística.

INTRODUCCIÓN:

La práctica empresarial como opción de grado, permite que estudiantes de pregrado de Negocios Internacionales de la Universidad Católica Luis Amigó puedan validar los conocimientos adquiridos durante todo su proceso académico y de esta manera también adquirir nuevos conocimientos y experiencias del sector empresarial real que enriquezcan su perfil profesional.

El presente informe de práctica da a conocer las actividades y funciones realizadas durante un periodo de práctica desarrollo a lo largo de seis meses en la empresa DSV AIR & SEA, sede Medellín, específicamente en el área de importación marítima.

1. ANTECEDENTES

En 1976, DSV, fue fundada por nueve transportistas independientes y el desarrollador de negocios Leif Tullberg. Desde entonces, la empresa ha experimentado algunos cambios de nombre:

- DSV, un nombre conjunto

En 2003, la empresa matriz acortó su nombre a DSV AIR & SEA, y en 2007, las actividades pasaron por un cambio de nombre de DFDS Transport a DSV. Este paso se tomó para marcar un nuevo comienzo conjunto después de la adquisición de Frans Maas en 2006. Además, minimiza la confusión y crea una asociación más lógica entre el nombre de la empresa matriz y sus actividades.

- DSV Panalpina

Tras la adquisición de Panalpina Welttransport AG el 19 de agosto de 2019, los accionistas votaron para cambiar el nombre del Grupo a DSV Panalpina AIR & SEA en una junta general extraordinaria, celebrada el 24 de septiembre de 2019.

- DSV restablecido como nombre de grupo

En una junta general extraordinaria el 8 de septiembre de 2021, los accionistas de DSV aprobaron una propuesta del Consejo de Administración para volver al nombre anterior de la entidad matriz: DSV AIR & SEA. El cambio de nombre se propuso para asegurar la consistencia de la marca en todos los mercados y operaciones, ya que la organización enfrentó un cambio significativo luego de la adquisición del negocio de Global Integrated Logistics (GIL) de Agility.

2. EMPRESA OBJETO DE LA PRÁCTICA.

2.1 OBJETO SOCIAL.

La empresa DSV AIR & SEA tiene como objeto social:

En primer lugar, DSV AIR & SEA se compromete a ser un socio comercial responsable y un participante activo en la comunidad global. En segundo lugar, la empresa DSV AIR & SEA 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".

2.2 MISIÓN.

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.

2.3 VISIÓN.

Queremos seguir siendo un proveedor global líder, satisfaciendo las necesidades de servicios de transporte y logística de los clientes. Nuestro objetivo es un crecimiento extensivo: **orgánico y mediante adquisiciones** - y aspiramos a estar entre los más rentables de nuestra industria

2.4 VALORES CORPORATIVOS.

Nuestra cultura y servicios están definidos por nuestros valores globales. Dondequiera que nos encuentres, nos guiarán los mismos valores

1. Nuestros clientes primero

- a. Ofrecemos grandes experiencias a nuestros clientes y un servicio de alta calidad
- b. Somos proactivos en nuestras relaciones con los clientes y trabajamos duro para cuidar a los clientes existentes
- c. Logramos que a los clientes les resulte fácil hacer negocios con nosotros

2. El mejor rendimiento

- a. Somos transparentes y nos motivan los resultados
- b. Trabajamos juntos como ONE DSV en toda nuestra red global
- c. Nos motiva el espíritu emprendedor y el empoderamiento local

3. Colaboración verdadera

- a. Asumimos responsabilidades y tomamos la iniciativa
- b. Colaboramos y nos comunicamos de una manera respetuosa
- c. Practicamos un diálogo abierto

2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Nuestro propósito

- **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.

Para DSV Air & Sea es muy importante el rol comercial, cuenta oficina con oficinas en más de 80 países y una red internacional de socios y agentes.

Este rol se concentra en 3 divisiones fundamentales para su desarrollo como empresa teniendo como:

- “Empresa Propiedad” DSV Panalpina cotiza en NASDAQ Copenhague (Dinamarca) y está incluido en el índice C25 como uno de los 25 más activos en la bolsa de valores de Copenhague.
- DSV Panalpina es la empresa matriz y nuestra organización se divide en tres divisiones: DSV Air & Sea, DSV Road y DSV Solutions.

a. **DSV** **Road**

DSV Road es uno de los principales operadores de transporte de mercancías por carretera en Europa con redes de distribución en Norteamérica y África. Anualmente, gestionamos más de 30 millones de envíos y cada día más de 20,000 camiones están preparados para transportar tu mercancía de una manera rápida, eficiente, flexible y respetuosa con el medio ambiente.

b. **DSV** **Air** **&** **Sea**

DSV Air & Sea ofrece rutas alternativas y horarios flexibles que se adaptan a las necesidades más exigentes de transporte aéreo y marítimo de mercancías alrededor del mundo. Gestionamos más de 2,600,000 TEUs de carga marítima y 1,700,000 toneladas métricas de carga aérea cada año.

c. **DSV** **Solutions**

En DSV Solutions nos asociamos con nuestros clientes para diseñar y ofrecer soluciones logísticas, que añaden valor y aumentan la eficiencia operativa y de coste. Operamos cientos de instalaciones logísticas con una capacidad de almacenaje total de 6,000,000 m².

3. AGENCIA OBJETO DE LA PRÁCTICA.



Global Transport and Logistics

3.1 CARGO DESEMPEÑADO.

Practicante de negocios internacionales en el área de importación marítima

3.2 PERFIL DEL CARGO.

Persona responsable de brindar apoyo al área de importación marítima, siendo una ayuda constante para las analistas a cargo de las cargas, estando al tanto de procesos como emisión e impresión de BL (Bill of Loading), ya sea en origen o destino, ingresa, validar y aprobar costos al cliente dependiendo del Incoterms, además, brindarle un seguimiento oportuno a los zarpes y arribos, así teniendo una relación de frente con el cliente informando todo el tiempo todas las novedades que se presente con sus cargas.

3.3 OBJETIVO DEL CARGO.

Brindar apoyo al área de importaciones marítimas de la empresa para afianzar y poner en práctica todos los conocimientos y teoría adquirida a lo largo de toda la carrera profesional.

3.4 FUNCIONES PARA REALIZAR. (MANUAL FUNCIONES DEL APRENDIZ)

Las funciones a llevar a cabo en esta práctica:

- Dar seguimiento a todas las cargas activas de las analistas y estar pendiente de sus fechas de zarpe y arribo, si se evidencia alguna novedad, retraso con la motonave, congestión en puerto, consolidado de cargas u otra situación, mantener informado todo el tiempo al cliente de estos cambios en las fechas e informar el motivo, para de esta manera brindarle una tranquilidad y tener la relación con él activa.
- Instruccionar a Origen todas las cargas nuevas, pre alertadas por el cliente, de cualquier destino, ya sea: Asia, Estados Unidos, Brasil, México, Perú, Chile, entre otros. De esta manera se informa a origen de las características de las cargas, la descripción exacta que debe tener el BL, Incoterm aplicado en la negociación, el Consignee.
- Por medio de la plataforma SADE, se debe validar facturas emitidas para la empresa, como costos, así que se debe evidenciar en la información de las cargas, si estos costos aplican o no, y de ser así ingresar los costos y aprobarlos en la plataforma interna de manejo Cargo Wise One (CW1).
- Enviar facturas emitidas por los analistas al cliente, validar que en la factura esté correctamente descrita toda la información de la carga y los valores para evitar notas créditos, lo que significa para la empresa re procesos.
- Impresión de BL, ya sea en puerto o en destino, es decir físico. En caso de que sea en puerto, informar a las personas encargadas de cada puerto, la impresión del mismo para completar la liberación de la carga, si la impresión es en DSV, debe estar firmado por el supervisor, redactar a remisión y hacer llegar por medio del domiciliario, a la dirección de domicilio.

3.5 RELACIÓN CON OTROS CARGOS. (ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA)

El cargo de practicante se relaciona con varios cargos más:

- Principalmente la relación directa se maneja con las analistas de importación marítima, ya que son las personas encargadas de todas las cargas que se manejan, divididas por clientes, además se encargan de mantener una relación directa con el cliente y de esta misma manera lo mantienen informado de cada movimiento, el proceso empieza desde que se pre alerta la carga, ya sea desde

origen o desde el cliente, se realiza a función de intermediario entre proveedor-cliente-origen-destino para que se lleve a cabo de manera eficiente todo el proceso de importación de la carga, además de recolección de la carga si es el caso, emisión y coordinación de los documentos necesarios para el proceso, hasta la liberación de la carga.

- Analista de OTM: Si la carga viene consignada en continuación de viaje, en el proceso se hace parte a la analista de OTM para que coordine el transporte hasta donde el cliente desee.

3.6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CARGO.

Como herramienta principal para el seguimiento de todas las cargas se tiene CW1, adicional Outlook para mantener informado al cliente, todas las plataformas para la emisión de facturas como lo es Facture, Excel con sus plantillas y seguimiento propio y todas las herramientas de Office.

3.7 CONDICIONES DEL TRABAJO.

En toda la oficina de la ciudad de Medellin se maneja muy buen ambiente laboral entre todos los compañeros y jefes, las instalaciones tiene todo lo necesario para cuidar de la salud de sus colaboradores, los compañeros brindan el acompañamiento necesario a los practicantes para realizar bien las funciones, el acompañamiento por parte de los jefes y supervisores también es constante y brindan ayudas oportunas ante cualquier percance, se realizan muchas actividades para evitar el estrés laboral.

3.8 ENTRENAMIENTO.

Para el cargo, inicialmente conocí todas las áreas de la empresa, después nos centramos en el área de operaciones, tanto importaciones como exportaciones, marítimo y aéreo, para tener conocimiento de todo en general, siguiente a esto, me enseñaron los sistemas específicos que maneja la empresa para toda la operación, estuve apoyando por un tiempo el área de importación aérea, pero por renuncias y espacios

pasé apoyar el área de importación marítima, allí me ha permitido conocer más sus procesos, definiciones, manejo de algunos clientes y documentos.

3.9 COMPETENCIAS.

Las competencias adquiridas hasta ahora y brindadas por la empresa ha sido el manejo de CW1, facture, SADE, todas las herramientas de Office, manejo de documentos, BL, todo el proceso de importación desde que la carga zarpa hasta que arriba.

3.10 RESPONSABILIDADES.

- Dar seguimiento a todas las cargas activas de las analistas y estar pendiente de sus fechas de zarpe y arribo.
- Instruccionar a Origen todas las cargas nuevas, pre alertadas por el cliente.
- Por medio de la plataforma SADE, se debe validar facturas emitidas para la empresa
- Enviar facturas emitidas por las analistas al cliente.
- Impresión de BL, ya sea en puerto o en destino, es decir físico.

3.11 DEBERES.

- Cumplir con todas las tareas asignadas por el analista y el supervisor.
- Cumplir con todas las medidas de seguridad establecidas por la empresa.
- Cumplir con el horario establecido por la empresa.
- Tener en orden y a tiempo, las facturas de SADE de los embarques.
- Confirmar los roleos de las cargas todos los días en la mañana.

3.12 RIESGO DEL CARGO.

- Instruccionar a origen de manera errónea la consignación de la carga.

- Emitir el BL en el lugar equivocado.
- No estimar las facturas a tiempo.
- Aceptar facturas con costos que no aplican en la carga.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA PRÁCTICA

4.1 JUSTIFICACIÓN.

El proceso de las prácticas empresariales es muy importante ya que aquí se aplica todo el conocimiento teórico adquirido y brindado por los profesores en nombre de la universidad en la carrera de negocios internacionales.

Realizar dicha práctica en la empresa DSV Air & Sea me permite llevar a la vida real y abarcar mucho conocimiento en cuanto a todo el mundo logístico a nivel internacional, conocimiento que me permite crecer como profesional de los negocios internacionales como también de manera personal. Allí me permiten conocer desde cómo se realiza una importación o exportación sea marítima o aérea, documentos necesarios para todos los procesos, tiempos estipulados para cada importación, exportación, legalización de mercancía, así como también de alguna manera aplicamos servicio al cliente ya que la relación que se maneja con cada cliente es muy personalizada, y muchísimos procesos más que se convierten en un reto y enseñanza para mí pero también una gran oportunidad que me empresa me brinda.

4.2 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar habilidades necesarias en el área logística para ser una profesional capaz de negociar y llevar a cabo una operación completa de importación o exportación de manera exitosa, siendo un gran apoyo y soporte para la empresa donde desarrolle estas actividades.

4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener el conocimiento necesario para el manejo adecuado de los documentos de importación marítima, el manejo oportuno a los requerimientos del cliente y tramitar cada proceso.
- Informar a tiempo a cada cliente los cambios de fechas (Arribos-Zarpes) que se presentan en cada una de las cargas que estamos manejando.
- Brindar un apoyo ideal y oportuno a los analistas de importación, en el momento que requieran de mi ayuda con procesos operativos.
- Identificar oportunidades de mejoras en los procesos para hacerlos de manera más eficiente y tener un mejoramiento continuo.

5. INFORME EJECUTIVO

El proceso de practica empresarial realizada en DSV AIR & SEA se realiza con el fin de poder llevar los conocimientos teóricos a la vida real empresarial en el área logística, definiendo para mí como estudiante practicante, funciones y responsabilidades específicas que ayudan a la empresa a tener una operación más eficiente y eficaz, mejorando de manera notable el servicio al cliente que brinda, que es uno de sus principales objetivos.

Entre las funciones que tengo, la principal es confirmarle al cliente los retrasos que se presentan en las fechas de los booking, esto se puede presentar por diferentes motivos que los informa la naviera, como retrasos en la motonave, congestión en puerto, esto hace que se mantenga informado el cliente todo el tiempo y se disminuye la congestión en el correo.

Además, Se brinda apoyo en impresión de BL, en puerto, o en oficina, se radica las cargas antes de arribar y en general se brinda soporte a toda la operación.

6. APORTES A MI FORMACIÓN PERSONAL.

Fue un gran aporte a mi formación personal ya que todo este proceso me ayudó a forjar mi personalidad inculcando mucha responsabilidad, este es el principal valor que se debe tener en la compañía para cumplir a cabalidad con todas las funciones que la empresa tiene la confianza de asignarme, también me

aportó para ser una persona más comprometida, a realizar todo de la mejor manera y con la mejor actitud y darme cuenta de que esta forma se realiza mejor las actividad; Cada una de las personas al interior de la empresa también me aportaron algo positivo a mi vida y sobre todo el compañerismo, me enseñaron que en quipo todo es más fácil.

7. APORTES A MI FORMACIÓN PROFESIONAL.

Esta empresa me dio la oportunidad de poner en práctica mis conocimientos en los Negocios Internacionales, me dio la oportunidad de darme cuenta que quiero llevar a cabo mi vida profesional en el área de Logística y DFI, tuvo un gran aporte a mi título profesional por ser una empresa tan grande y reconocida en el mundo de los negocios, además me permitió conocer como se maneja una operación, conocer documentos, manejarlo, me enseñó a trabajar bajo presión y equipo, esto tiene un gran peso en mi hoja de vida y titulo como Negociadora Internacional.

8. CONCLUSIONES.

- Hacer mi práctica profesional en DSV AIR & SEA me permitió adquirir grandes conocimientos para llevar a cabo una operación de importación y exportación, llevar la teoría a la práctica y cómo eso que me enseñaron en la universidad lo puedo llevar a la vida real.
- Con el apoyo de las analistas y el manejo de los aplicativos que la empresa me permitió conocer, adquirí más agilidad y desenvolvimiento, pudiendo de esta manera manejar y realizar los procesos de importación asignados de una manera más rápida y eficaz.
- Esta practica me dio la oportunidad de crecer de maneja personal, profesional y me brindó una experiencia que pesará en mi hoja de vida para futuras empresas.

9. RECOMENDACIONES.

- Como recomendación para la empresa es tener más personal de apoyo a las analistas de operación, pues muchas veces el flujo de embarques es muy alto y las personas que dan apoyo son de gran ayudar y permite que todas las funciones se puedan realizar en el menor tiempo posible de manera más eficaz.

- En cuanto a recomendación para la universidad, cuando un estudiante trabaja en un empresa de logística se da cuenta que los conocimientos que se le brindan en la universidad muchas veces, son mucha teoría que no se ajusta a la realidad, y además, para las personas que les gusta el área de la logística, no se tiene un énfasis muy detallado, entonces deberían de re plantear algunos aspectos dónde el conocimiento que se brinde esté más de la mano con el mercado actual y que le permita al estudiante, cuando identifique el área de su gusto, que se pueda especializar un poco más

10. BIBLIOGRAFÍA.

11. WEBGRAFÍA.

<https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/latam/dsv-colombia>

<https://economipedia.com/definiciones/>

<https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/historia/historial-de-nombres>