	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES	PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
	MANUAL DE PRÁCTICAS	ENERO 2017

TRABAJO DE PRÁCTICAS

PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BRIAN RUBIANO MOLINA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

MEDELLÍN

2023

INTRODUCCIÓN

El presente se realiza desde un enfoque cualitativo descriptivo, donde se profundizará en los temas relacionados a mi práctica profesional, los momentos de ejercicio de mis funciones dentro de la organización. Se detalla de qué manera fueron ejecutadas mis funciones dentro de la empresa DSV air & seas en su sede en la ciudad de Envigado. En mención se encontraran distintas funciones y procesos que existen en el proceso de importación de mercaderías de características no perecederas y se harán referencias a lo realizado, aprendido y se corrigió durante mi proceso de practicas empresariales dentro de la organización.

RESUMEN

En el presente se detallarán las prácticas y aspectos técnicos ejecutados dentro de la empresa por mi parte. Relataré como se procede en el proceso de importación marítima de carga seca/ no perecedera, desde el punto de vista del estudiante en proceso de prácticas empresariales.

Se indicará Qué es DSV air & sea s.a.s; se resolverá el Cómo una empresa con orígenes Daneses es a día de hoy el tercer agente de carga más grande del mundo y cuales son sus operaciones dentro de Colombia y el mundo.

Se hará un detallado análisis y explicación de las funciones que ejercí durante mi proceso de práctica en DSV air & sea s.a.s, describiendo paso a paso que hice y que herramientas me permitieron el ejercicio de mis funciones dentro de la empresa.

Finalmente indicaré el plande mejora que podrá beneficiar a DSV Colombia para consolida su presencia en el país y poder generar una conexión B2B cada vez mas fuerte para afienzar la confianza de los clientes para así crear y cerrar nuevos negocios con diferentes empresas que necesitan los servicios ofrecidos por DSV air & sea s.a.s

ABSTRACT

In this paper I will detail the practices and technical aspects executed within the company on my part. I will describe how to proceed in the process of maritime import of dry/non-perishable cargo, from the point of view of the student in the process of business practices.

I will indicate what DSV air & sea s.a.s is; I will explain how a company with Danish origins is today the third largest freight forwarder in the world and which are its operations within Colombia and the world.

There will be a detailed analysis and explanation of the functions I performed during my internship at DSV air & sea s.a.s., describing step by step what I did and what tools allowed me to perform my functions within the company.

Finally, I will indicate the improvement plan that will benefit DSV Colombia to consolidate its presence in the country and to generate a B2B connection stronger and stronger to strengthen the confidence of customers to create and close new business with different companies that need the services offered by DSV air & sea s.a.s.

GLOSARIO

- AGENTE DE CARGA INTERNACIONAL
- AGENTE DE ADUANAS
- NACIONALIZACIÓN
- MOTONAVE
- MERCADERÍA
- MERCANCÍA
- OTM (Operación de Tránsito Multimodal)
- DTA (Declaración de Tránsito Aduanero)
- FCL (Full Container Load)
- LCL (Less Container Load)
- DOCUMENTO 1166
- DOCUMENTO 1207

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN: CUALITATIVA DESCRIPTIVA

1. ANTECEDENTES

DSV AIR & SEA S.A.S, es una agente de carga y transporte internacional fundada en Dinamarca en 1976, cuando Leif Tullberg y nueve empresas de transporte independientes, se unieron para crear DSV. Sammensluttede Vognmænd, empresa asociada, funcionaba como un departamento de transporte para los propietarios y sólo realizaba transportes y entregas por encargo.

La empresa empezó a operar positivamente, y la visión de la empresa se enfocó en entrar al mercado del transporte internacional. Esto se hizo realidad en 1989 con la adquisición de las

dos empresas competidoras de exportación Borup Auto Transport S.A y Hammer Bro S.A -Bech Trans, a las que siguieron Samson Transport Co. S.A en 1997 y Svex Group A.B en 1999.

Estas fueron adquisiciones importantes, ya que estas operaciones permitían a DSV acercarse y consolidarse como una empresa de logística y transporte con presencia internacional, el enfoque de servicios y productos y crearon el marco para el futuro internacional de la empresa.

En el año 2000 se dio el mayor paso en la historia de DSV con la adquisición del grupo DFDS Dan Transport, que dio paso a una nueva era y estrategia.

No sólo reforzando su presencia en la red mundial de logística y transporte internacional, sino que entraron en nuevos segmentos de mercado. Además de los servicios de transporte por carretera en la península Escandinava, el Reino Unido, los países Bálticos y Europa Central, la adquisición aseguró una completa estructura logística, así como una posición clave en el transporte aéreo y de ultramar a los mercados de EE.UU. y Asia-Pacífico.

Para centrarnos en los distintos servicios y segmentos de clientes de DSV, en 2001 separamos nuestras operaciones en tres divisiones: Terrestre, Aéreo, Marítimo y DSV Solutions.

En 2005, la posición en el sector del transporte aéreo y marítimo se reforzó aún más con la adquisición de J.H. Bachmann. Al año siguiente, adquirimos Frans Maas y se logró trascender de un actor escandinavo a ser un verdadero actor paneuropeo del transporte por carretera y la logística internacional.

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

La estrategia de adquisición de empresas consolidadas en los mercados objetivo de DSV para su expansión le permitió reforzar su posición en todo el mundo, posteriormente en 2019, unió fuerzas con Panalpina Welttransport, convirtiéndose en la cuarta mayor empresa de transporte y logística del mundo. La incorporación reforzó nuestra posición en todo el mundo, especialmente en el transporte aéreo y marítimo.

En 2021, DSV adquirió el negocio de Logística Integrada Global (GIL) de Agility, un proveedor líder mundial de transporte y logística con una fuerte presencia en los mercados emergentes. Con esta nueva incorporación a la organización, DSV AIR & SEA S.A.S, se convierte en el tercer actor principal del transporte y la logística mundial.

2. EMPRESA OBJETO DE PRÁCTICAS

DSV AIR & SEA S.A.S

2.1 OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA

La sociedad tendrá como objeto principal la realización de cualquier actividad lícita permitida tanto por las leyes de la República de Colombia como por las extranjeras, y llevar a cabo, en general, todas las operaciones de cualquier naturaleza que ellas fueren relacionadas directa o indirectamente con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares o conexas o complementarias que sean necesarias o convenientes para la protección y beneficio de la sociedad. Dentro de las actividades que realizará estarán, la actividad de agente de carga internacional para el manejo de todos los aspectos de transporte industrial y comercial desde el lugar de producción o fabricación de toda clase de productos y mercancía de importación y exportación hasta su destino final, utilizando servicios logísticos y contratando todos los medios de transporte especializados existentes mundialmente bajo las modalidades de aéreo, marítimo, fluvial, terrestre o combinado; consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación y emitir y recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad, en general de todas las actividades conexas, vinculadas o derivadas directa o indirectamente de las mismas; prestar servicios de transporte multimodal

2.2 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, legalidad, productividad y escalabilidad.

Creamos flujos comerciales globales más eficientes para todas las empresas. El comercio mundial impulsa la prosperidad mundial, pero el comercio fluido no es un hecho. 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.

2.3 VISIÓN

CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Ayudamos a nuestros clientes a crecer manteniendo el flujo de sus cadenas de suministro. Creamos soluciones eficientes para todas las empresas con un enfoque en la confiabilidad, el impacto ambiental y el costo, independientemente de la industria y el tamaño.

Ofrecemos igualdad de oportunidades de crecimiento para todas las personas de nuestro equipo. Las personas impulsan el éxito de nuestra empresa, por lo que, cuanto más proporcionamos lugares de trabajo saludables y seguros, así como oportunidades de

crecimiento, mayores serán nuestras posibilidades de lograr nuestros ambiciosos objetivos de crecimiento.

Ayudamos a las sociedades a crecer. Realizamos nuestro negocio con integridad, respetando las diferentes culturas y la dignidad y los derechos de las personas en todos los países.

Aumentamos el valor para los accionistas. 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

Clientes.

Entregamos a nuestros clientes experiencias satisfactorias y servicios de la más alta calidad. Siendo proactivos con nuestros tratos y trabajamos duro para retener a los clientes, hacemos que sea fácil para nuestros clientes hacer negocios con nosotros.

El mejor rendimiento.

Somos transparentes y nos guiamos por los resultados, Trabajamos juntos como una compañía a través de nuestra red global. Impulsados por el emprendimiento y el empoderamiento local.

Verdadera colaboración.

Tomamos posesión y mostramos iniciativa, colaboramos y nos comunicamos de una forma respetuosa y practicamos un diálogo abierto.

2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Mantener la fluidez en las cadenas de suministro en un mundo de cambios Reconocemos nuestro papel como parte de la infraestructura crítica que impulsa el comercio mundial y como factor clave para el crecimiento sostenible de todas nuestras partes interesadas, incluidos los clientes, los accionistas y la sociedad en general.

Llevamos a cabo nuestra actividad con integridad, respetando las diferentes culturas y la dignidad y los derechos de las personas. Creemos en la contribución de nuestra parte justa a las sociedades y comunidades locales en las que operamos, al tiempo que reducimos la huella medioambiental en nuestras operaciones.

Aprovechamos la tecnología y la digitalización, nuestros flujos de trabajo están muy digitalizados y nuestros sistemas informáticos están integrados con los clientes y los proveedores. En un mundo en constante cambio, esto nos permite optimizar continuamente las cadenas de suministro de nuestros clientes y favorece la eficiencia de los flujos de trabajo de nuestros empleados. (DSV , 2023)

2.6 ROL COMERCIAL

El Rol comercial de AIR & SEA tiene como objetivo retener, crecer y ganar negocios en beneficio de DSV, el equipo comercial se caracteriza por ser personas comprometidas con lograr satisfacer las necesidades de sus clientes y el crecimiento de la compañía por medio del desarrollo de negocios locales, nacionales y globales para lograr avanzar como un equipo mediante el crecimiento continuo y la retención de clientes.

Para DSV sus clientes y el rol que se tenga con ellos es muy importante es por ello que se creó el sistema WOW Service es la promesa de marca con la cual se comprometen a brindar un servicio extraordinario en los estándares de tiempo y forma al ser proactivos, con el envío de prealertas, facturación, notificaciones, cotizaciones, información, estatus del embarque, entre otras cosas, dando respuestas eficientes y rápidas antes de que sean solicitadas.

3. Agencia Objeto de la Práctica



Global Transport and Logistics

DSV AIR & SEA SAS
(Sede Envigado)

3.1 Cargo Desempeñado

- Freight forwarder import sea, Practicante en importación marítima de carga seca y carga HealthCare.

3.2 Perfil del Cargo

- Estudiantes de los últimos semestres de Comercio Exterior, Negocios Internacionales, administración de empresas o afines al área de logística y comercio exterior; con habilidades de investigación, elaboración y ejecución de proyectos y tareas con base a su formación profesional. Brindando apoyo en la detección, análisis y solución de necesidades o problemas que se presenten en el día a día de la logística y distribución física internacional.

3.3 Objetivo del Cargo

- Brindar soporte en la organización y ejecución de las operaciones que conlleven al adecuado manejo de la carga, velando por la optimización de costos y tiempo en beneficio para DSV, al igual que aprender a trabajar en equipo en un medio laboral,

desarrollando habilidades de comunicación y logrando ser eficientes y eficaces como miembros de una organización.

3.4 Funciones a Realizar

Manual de Trainee

DSV cuenta con un manual de Trainee creado en el año 2020, donde asignan funciones generales para los practicantes que ingresen a la empresa independiente del área que se les sea asignada a estos. Estas funciones definen de forma general el compromiso que adquieren al ingresar a laboral a la compañía. Las tareas que serán detalladas a continuación, una versión resumida a las que se tienen que realizar en el día a día con el acompañamiento de los analistas, operativos, supervisores, comerciales y jefes.

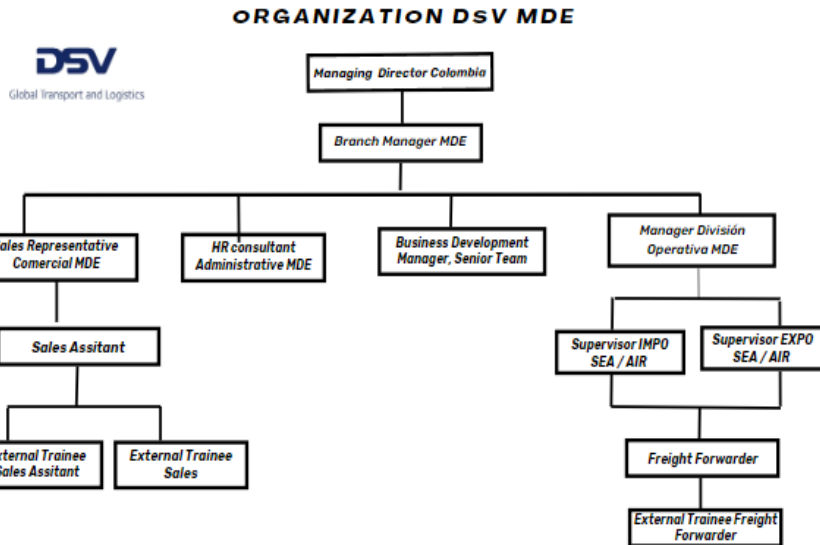
DSV	
Manual de Funciones	Fecha efectiva: Agosto 2020
Cargo:	Trainee
Apellido/ Nombre:	
Departamento:	División
Línea Directa de Reporte:	Supervisor / Manager
Fecha de Revisión	
Misión del cargo	
Brindar soporte en la organización y ejecución de las operaciones que conlleven al adecuado manejo de la carga, visando por la optimización de costos y tiempo en beneficio para DSV.	
Funciones del cargo	
<ol style="list-style-type: none">1. Apoyar los procesos operativos establecidos por la compañía según el tráfico asignado.2. Brindar soporte en la verificación de los documentos de transporte Internacional del embarque para que estos cumplan con todos los requisitos en cuanto a regulación aduanera y así evitar demoras en la nacionalización y entrega de la carga.3. Participar en la búsqueda de soluciones y proponer alternativas para el cumplimiento de los procesos internos.4. Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por DSV para el manejo de mercancías peligrosas y países o productos restringidos.5. Brindar soporte en los procesos de impresión, validación y organización de documentos para distribución del correo internacional.6. Apoyar oportunamente a los miembros de su equipo y compartir conocimientos para obtener resultados oportunos, previsible y con calidad, y cumplir con las metas establecidas para el proceso en el que participa.7. Contribuir con el ingreso de solicitudes de servicio de transporte terrestre en la plataforma correspondiente de acuerdo con instrucciones y aprobación de los clientes.8. Apoyar sugerencias para el 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 los formatos y lineamientos establecidos por la compañía.9. Dar cumplimiento al sistema integrado de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo de DSV.10. Realizar todas aquellas funciones asignadas por el jefe inmediato.	
Manual de Funciones	F-RH-021-00 10

(DSV, 2020)

3.5 Insumos utilizados en el Desarrollo de la Práctica

Para ejercer mis funciones como practicante de importación marítima de carga seca, cuento con un sistema operativo contratado por la empresa, llamado CargoWise 1, este es un sistema operativo armónico el cual permite que agentes de DSV desde diferentes orígenes subamos los documentos y datos necesarios para generar la logística necesaria de la carga desde diferentes naciones, hasta su destino final.

3.6 Relación con otros Cargos



3.7 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

- Computador con dos pantallas
- Programa Cargowise 1
- Microsoft teams
- Outlook
- Herramientas de Office
- Snipping Tool
- Diadema operativa con microfono
- Internet
- Impresora
- Escáner

3.8 Condiciones de Trabajo

DSV air & seas s.a.s y su sucursal en el municipio de Envigado, cuentan con una amplia oficina con espacios abiertos, la decoración y ambientación de la misma ofrece un concepto abierto y dividido por alas, las cuales cuentan con computadores sin divisiones entre sí, las cuales permiten interconexión y comunicación entre trabajadores de distintas áreas del trabajo y diferentes rangos; Como particularidad de la oficina donde trabajamos, es que, en toda la planta de la sucursal, la única persona que cuenta con oficina propia con oficina propia es el Branch Manager, Cesar Correa.

Contamos con tres oficinas con aislamiento de sonido, las cuales se utilizan para reuniones de equipo, juntas con clientes, o espacios de capacitación en las funciones que debe ejercer un equipo o división de la empresa. Espacio idóneo y de gran importancia para el desarrollo de momentos de retroalimentación, reunión y/o reflexión de lo acontecido dentro de la empresa.

La empresa cuenta con espacio de cocina y comedor compartido, este espacio cuenta con una nevera suficientemente amplia para conservar los alimentos de todo el equipo DSV Medellín en el transcurso de su jornada laboral, en este mismo espacio encontramos tres microondas, dos lavaplatos, maquina de agua potable, máquina de bebidas a base de Café o chocolate, una máquina expendedora de snacks y golosinas de Novaventa. También se cuenta con parqueadero común bajo techo, mesa de ping pong, ascensor, lockers, sala de lactancia y baños.

3.9 Entrenamiento

El primer módulo de entrenamiento que recibí en DSV air & seas S.A.S. Tuve la tarea de completar 13 módulos de entrenamiento en inglés y español, donde debía interpretar videos y leer breves formatos para completar un el cuestionario de preguntas cerradas con el que cada módulo contable, a través de la plataforma propiedad de la empresa “www.dsvone.com”, además ví un total de 5 videos referentes a los códigos de conducta de DSV la Ética y valores de la empresa y los canales de comunicación y denuncia con los que cuenta la empresa.

Los analistas de importación marítima de carga seca, me explicaron su día a día mientras señalaban que procesos se deben realizar para la importación marítima de carga seca en modalidades FCL o LCL, me fueron asignadas funciones paulatinamente. Con el propósito de mantenerme en contacto con la plataforma armónica sincronizada en la cual trabajan los analistas operativos de cada una de las sucursales a nivel mundial.

Recibí un día de entrenamiento de manera presencial de la mano del equipo de finanzas; El cual viajó desde la ciudad de Bogotá, con el objetivo de darnos directrices claras respecto a la estimación de facturas internas (Intercompanies) y la estimación de facturas de proveedores las cuales llegan a través de la plataforma (SADE), y nos educaron respecto al uso de Charge Codes, los cuales son códigos que determinan si una línea de costo y venta debe contabilizarse con o sin IVA

En el mes de diciembre tuve la oportunidad de capacitarme en el manejo de la plataforma Cargowise de la mano de una especialista en la utilización y manejo de esta plataforma, quien a lo largo de una semana nos reunió a través de la plataforma de Microsoft Teams, para educarnos respecto a las funciones y herramientas con las que cuenta la plataforma.

3.10 Competencias

- Inglés nivel intermedio verbal, escrito y legible preferiblemente.
- Manejo de herramienta Ofimáticas.

- Conocimiento en temas de Comercio Exterior.
- Manejo de la plataforma Cargowise 1
- Capacidad interpretativa y deductiva
- Trabajo en equipo.
- Conocimientos en aritmética.
- Compromiso con la Organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Excelencia Operacional.
- Comunicación efectiva.
- Responsabilidad empresarial
- Confidencialidad
- Puntualidad
- Manejo de términos logísticos

3.11 Responsabilidades

- Debo realizar la depuración diaria de los buzones de facturas intercompany (Facturas generadas por DSV desde diferentes orígenes) de 5 analistas de importación marítima, bajo especificaciones e instrucciones personalizadas para cada uno de los buzones de entrada de facturas.
- Debo realizar la depuración diaria de las facturas que entran por la plataforma SADE (Facturas generadas por proveedores externos a DSV) de dos analistas también, bajo especificaciones e instrucciones personalizadas para cada uno de los buzones de entrada de facturas

- Debo realizar tracking a las cargas a diario para diferentes clientes asignados por el Analista de importación marítima al cual ayude con sus labores diarias y posteriormente enviarles a los clientes la actualización de itinerario a través del correo electrónico
- Debo radicar cargas con el equipo de DSV en los puertos de Buenaventura y Cartagena, donde se emite un registro de nacionalización 1166 ante la DIAN para así declarar el ingreso de mercadería, y así evitar sanciones o cobros extemporáneos ante la el departamento de impuestos y aduana nacional.
- Debo actualizar datos e información compartida por correo entre los diferentes sucursales, proveedores y agentes aduaneros
- Debo revisar que las las fecha de radicación de una carga ante el sistema Muisca de la DIAN, fecha la cual debe coincidir con con la fecha de Shipped On Board impresa en el HBL final, para proceder con la impresión de los HBL.

3.13 Riesgos del Cargo

- Reconocer embarque para el mes anterior al arribo de la carga: Esto afecta la contabilidad y el proceso de las sucursal, ya que no se cuenta con cifras reales en términos de utilidad operativa, para la carga en curso. Proceso el cual afecta también al analista operativo el cual debe cumplir con métricas y prerrequisitos para la finalización del embarque, con el propósito de llegar a bonificación salarial al final del mes.
- La no radicación de una carga ante puertos nacionales, debido a Infracciones administrativas aduaneras de los declarantes en el régimen de importación, pues al no tener al momento de la presentación y aceptación de la declaración de importación, o respecto de las declaraciones anticipadas obligatorias al momento de la inspección física, o documental, o al momento de la determinación de levante automático de la mercancía, los documentos soporte, la sanción aplicable será de multa del 10 % del valor FOB sin que superen las 300 unidades de valor tributario (UVT).
- La generación de facturas con tasas de cambio desactualizadas o contabilización de valores no aplicables al contrato en la factura comercial de dicha carga, ya que esto generará reprocesos en la práctica operativa de las funciones del analista a cargo del embarque.
- La impresión de HBL's al puerto con fechas de Shipped on Board diferentes a la fecha de radicación del documento 1166 ya que es una inconsistencia de la documentación y de no registrar en el original de cada uno de los documentos

soporte el número y fecha de la declaración de importación a la cual corresponden, cuando el trámite fuera manual, salvo que el declarante sea una persona jurídica reconocida, e inscrita como usuario aduanero permanente (UAP), usuario altamente exportador (Altex), u operador económico autorizado (OEA), la sanción será de multa equivalente a 165 UVT, por cada infracción.

4. Características de la Práctica

He realizado mi práctica empresarial profesional en el agente de carga internacional DSV air & sea S.A.S en su sucursal en la ciudad de Envigado Antioquia.

Mis prácticas se desarrollaron durante el periodo temporal comprendido entre el 16 de noviembre del 2022 y el 12 de Mayo del 2023 donde brindé apoyo a las analistas de importación de carga seca en modalidad marítima en sus funciones diarias, mientras ellas me ofrecen sus conocimientos y experiencias en el sector real al ejercer la carrera de negocios internacionales en la rama de la logística y distribución física internacional.

La naturaleza de la logística es el dinamismo, por eso debemos actualizar y seguir las cargas en toda su travesía marítima de manera diaria para estar siempre en la vanguardia frente a la competencia y poder brindarles un excelente servicio a nuestros clientes.

Mi función principal fue el seguimiento de cargas a través del tracking, la radicación de las cargas entre los puertos nacionales, la estimación de facturas SADE e Intercompany, la confirmación de zarpe y arribo, la revisión, solicitud de corrección, la impresión y Scanner de los documentos HBL.

4.1 Justificación:

El proceso de práctica empresarial es muy enriquecedor para el practicante, debido al acercamiento que se tiene frente al sector real de la carrera la cual escogimos. Esta oportunidad nos lleva a la aplicación del conocimiento, teoría y a aplicar nuestras habilidades duras y blandas en la empresa que nos permite hacer las prácticas.

El hacer el proceso de prácticas en la modalidad empresarial, es un reto para el estudiante próximo a graduarse, debido al reto que este mismo supone ya que en este proceso el mismo debe exponerse a situaciones del mundo real, donde no es suficiente la teoría aprendida en la academia durante los primeros cuatro años de la carrera. En la práctica es importante llevar mentalidad abierta y permitirse aprender y reaprender procesos y ejercicios en todo el proceso logístico que lleva el tránsito y distribución física internacional de mercadería con diferentes características y necesidades para su correcto tránsito en la travesía que supone la logística transcontinental.

El estudiante de últimos semestres al desarrollar su práctica profesional, crece como profesional, pues en la logística se presentan retos, oportunidades y problemas a diario, lo cual lo pone en situaciones de dificultad y estrés al practicante. Situaciones que para el

profesional son comunes y debe enfrentar y solucionar diariamente; es en esta situación donde el practicante debe sobreponerse ante las dificultades y solucionarlas a brevedad ya que la habilidad de resolver y solucionar una situación de manera eficaz es un factor diferencial entre un profesional de negocios internacionales eficiente y diferencial. Contra un profesional que no se haya expuesto durante su proceso académico al estrés del día a día de una empresa que se dedica al comercio exterior.

Para la empresa donde el estudiante realiza su proceso de prácticas no sólo se presentan oportunidades en materia de deducción tributaria; también le permite a la empresa evaluar y entender la naturaleza del negociador internacional del futuro, el negociador que ocupará posiciones dentro de la organización.

Esta oportunidad los lleva a entender necesidades, fortalezas y debilidades del negociador del futuro, dentro de su ejercicio como profesional y como ser, dentro de la compañía. La empresa lo podrá acompañar y capacitar según el mercado lo permita.

Dado el dinamismo que se acelera exponencialmente en relación al tiempo, la empresa con objetivo de expansión y desarrollo, debe entender que la oferta de empleados es cambiante y sus colaboradores también lo son, así que el permitir que los practicantes accedan a la organización le permite estar un paso adelante frente a la competencia en cuanto a el ambiente y beneficios que le pueda ofrecer al empleado; desarrollando herramientas para el desarrollo, retención y evolución de las nuevas generaciones de profesionales dentro de la empresa. El practicante de hoy, es el profesional del mañana, es por lo anteriormente mencionado que la empresa que cuenta con un capital humano mixto dentro de sus edades, rangos, niveles de estudio y funciones dentro de la empresa tendrá la ventaja para adquirir un talento que entienda la visión, misión y objetivos empresariales antes de que este sea un profesional en el mercado. Influyendo así no sólo en la persona la cual hizo las prácticas.

También influirá en el mercado y la sociedad en la que habita el practicante, ya que los valores y lo aprendido dentro de la organización será reflejado por el practicante en otros entornos donde, los valores de la empresa serán representados dentro de una sociedad, un mercado y una vida fuera de las instalaciones de la empresa.

4.2 Objetivo General:

El objetivo general de mis prácticas profesionales en DSV air & sea s.a.s es desarrollar las funciones designadas por las analistas de importación marítima de carga seca dentro de sus tareas y funciones diarias, mientras entiendo y me relaciono con todo lo que se relaciona con la importación y distribución física internacional de mercadería desde las instalaciones de un proveedor, hasta las puertas de las instalaciones de nuestros apreciados clientes.

4.3 Objetivos Específicos

Analizar el comportamiento de la carga a lo largo de la travesía marítima, contactar, contratar y tramitar todos los servicios y documentación necesaria para terminar una operación de importación marítima de manera precisa, eficiente y rentable.

Identificar las oportunidades de ayuda y colaboración a las analistas encargadas de la importación de carga seca en la modalidad marítima, en cuanto a estimación de facturas, radicación del documento 1166 frente a puerto, revisión, gestión de corrección e impresión de HBL's.

Distinguir los posibles retrocesos que se pueden generar en la operación logística y evitar caer en los mismos con el propósito de llegar a la mayor eficiencia posible

Interpretar los correos electrónicos enviados por clientes, proveedores y otras oficinas de DSV, para conocer el estado de las cargas a transportar

Detallar en cada shipment a través de la plataforma Cargowise 1, las condiciones de la carga para mantener actualizado el estado documental de cada una de las cargas y poder crear una comunicación efectiva entre los analistas de origen y destino que mantienen contacto constante con la documentación de la misma.

5. Informe Ejecutivo

El analizar el comportamiento de la carga se hace referencia a, según su orden cronológico:

Contactar a través de correo electrónico con los analistas de exportación en las oficinas de origen para solicitar la coordinación y Picking del bien a importar a Colombia en las instalaciones del proveedor en el país de origen, acompañado de un formato de instrucciones donde compartimos los datos de la reserva que nos comparten nuestros clientes.

Posteriormente debo informarle el estatus de la carga a nuestro cliente.

Una vez el agente en la oficina de origen de DSV confirme el Pick up de la carga en las instalaciones del proveedor este se solicitará el número y tipo de contrato que desde nuestra oficina en destino emitimos frente a una naviera, para que ellos puedan generar una confirmación de Booking y espacio en un buque de carga para que el contenedor logre hacer su travesía marítima.

Una vez se confirme el booking debo proceder a informarle al cliente.

Posteriormente y en un plazo no menor a los cinco días para el embarque del contenedor; la oficina de origen debe compartirme un HBL Draft para su revisión y devolución con un comentario de aprobado o con una corrección que yo note de acuerdo a las instrucciones emitidas por nosotros o un comentario de corrección compartido por el cliente a través del correo electrónico.

Una vez el documento HBL emitido por DSV esté correcto debo confirmar el zarpe de la motonave en la cual viaja la carga en referencia.

Hago tracking periódicamente a la carga para conocer su status y poder confirmarle al cliente dónde y en qué condiciones viaja su mercadería. En caso de que el bien a importar viaje en la modalidad LCL(Less Container Load), consolide la carga en algún puerto debo informar al cliente el arribo y zarpe de la carga, notificando si cambió de motonave o si se generó alguna modificación en los tiempos estimados de tránsito en la ruta en la que viaja la mercancía.

Posteriormente y según normativa aduanera Colombiana debo generar el Formato asociado 1166, en el cual se registra la información específica del peso en Kg, cantidad de bultos, y particularidades de la mercancía que va a ingresar al territorio nacional. Para generar su nacionalización en puerto o en territorio aduanero nacional en otro departamento de la República de Colombia, si se genera una importación en OTM (Operación de Tránsito Multimodal) Nacionalización generada por el agente de carga en territorio aduanero nacional en el almacén aduanero autorizado de conveniencia, DTA (Declaración de Tránsito Aduanero) o Nacionalización generada por el agente de aduanas en territorio aduanero nacional en el almacén aduanero autorizado de conveniencia. O finalmente un Tránsito Aduanero, donde el cliente importador, se encarga de coordinar la nacionalización de la mercancía en el territorio aduanero nacional de su preferencia.

Finalmente, debo confirmar el arribo, donde el puerto emite el respectivo manifiesto de arribo siempre y cuando la nacionalización se genere en el puerto, y una vez la carga salga del territorio portuario se procede a emitir el documento de finalización 1207.

Si el caso se refiere a un OTM, procedemos a hacer el transporte de la mercadería y una vez este termine, se comparte la planilla de recepción y finalización totalmente diligenciada para darle fin a la documentación para la nacionalización de mercancía.

Para identificar las oportunidades de ayuda y colaboración a las analistas encargadas de la importación de carga seca en la modalidad marítima, en cuanto gestión de corrección e impresión de HBL's con nuestras oficinas de origen.

Radicación del documento 1166 frente a puerto el cual se debe generar 12 horas antes para un tránsito largo y tres horas antes para un tránsito corto por normativa aduanera colombiana, revisión.

Para la estimación de las facturas contamos con dos plataformas de recepción de facturas, la plataforma que utilizamos para las facturas que nos comparten nuestros proveedores tenemos la plataforma www.SADE.com, plataforma que nos permite la recepción de facturas que nos comparte nuestra oficina de finanzas y cartera ubicada en la ciudad de Bogotá d.c las cuales corresponden a los embarques de las analistas de importación marítima a quienes apoyo en la sucursal de Medellín.

Posteriormente entramos a validar a que servicio corresponde esta factura y procedemos a estimarla en el espacio de Billing en el Shipment el cual corresponde a la carga en movimiento, donde procedo a hacer una estimación en espacio correspondiente al costo de la operación para DSV. Posteriormente y cuando el equipo de finanzas y cartera ve que la estimación es correcta procede a postearla formalmente, para poder generar la transacción al proveedor de servicios.

Por otro lado tenemos dentro de nuestra plataforma de trabajo CW1 tenemos la pestaña de Intercompany Transactions Approval, donde encontramos las facturas relacionadas a las tarifas que se generan desde las sucursales de DSV que participaron en la Distribución Física Internacional, desde aquí aprobamos y posteamos los costos y utilidades que les corresponde a ellos por la participación en el ejercicio del comercio internacional, para que la plataforma por sí misma genere la transacción internacional.

Es necesario mantener la atención puesta en el proceso de importación a través del seguimiento de las cargas, en plataformas de tracking online, la más común y que te permite navegar entre las páginas oficiales de diferentes navieras a nivel global es <http://tracktrace.com>; Esta plataforma, nos permitirá el seguimiento de las cargas en tiempo real, así podremos proceder a compartir datos de importancia con el cliente tales como, confirmaciones de zarpe, preavisos del estimado de arribo de las cargas, retrasos y sus motivos de retraso y también nos permite confirmar si una carga cuenta con arribo por parte de la naviera.

6. Aportes a mi Formación Personal

La experiencia de realizar mis prácticas empresariales en el área operativa de importación marítima en DSV AIR & SEA S.A.S. Me ha permitido superar retos que surgen diariamente en la operación logística y dificultades a los que nos debemos enfrentar a diario. También me ha aportado en el orden de mis actividades diarias, ya que cumplir con los itinerarios y tareas asignadas en mi día a día dentro de la empresa, requieren organización y una planeación dentro de mi horario laboral. De esta misma forma es aplicable el cumplimiento de mis actividades diarias fuera de la empresa, con la asignación de franjas horarias para realizar una tarea se facilita el ordenamiento de las mismas a lo largo del día.

Para ningún trabajador dentro de la empresa es un secreto, que trabajar en logística internacional es una oportunidad para aprender a lidiar con momentos de estrés y retarse a sí mismo a fortalecer sus capacidades y aplicar las experiencias teóricas y prácticas aprendido a lo largo de la experiencia de las prácticas profesionales dentro de DSV en conjunto con las demás áreas de la empresa, asociados y proveedores de seguros, transporte terrestre y documentación de exportación e importación, para llevar a cabo la operación de la operación logística.

7. Aportes a mi Formación Profesional

La oportunidad de hacer las prácticas en el área de operaciones e importación de carga seca en la modalidad Marítima, fue una gran oportunidad de empaparme de todo lo relacionado al movimiento de bienes desde diferentes países del mundo y todo el proceso que se debe realizar desde la armonización de los tiempos para recoger una carga en la puerta de un proveedor en el caso de una carga en la modalidad EXW (Ex Work), hasta el proceso de nacionalización de estas mercaderías en almacenes autorizados o zonas francas en el interior del país, y su entrega y descargue en los almacenes de nuestros clientes en modalidades como DDP(Delivered and discharged at Place).

En la oportunidad que me ofreció DSV air & seas S.AS me logré relacionar con distintas áreas de la empresa, aunque ingrese al área de importación de carga seca en la modalidad marítima, logré tener un acercamiento interesante con el área de Comercial, operativo de exportación marítima y también con el área de importación y exportación en la modalidad aérea.

Sin lugar a dudas fue una de las experiencias más enriquecedoras y gratificantes de mi vida ya que fue mi primer acercamiento al sector real de la carrera la cual estudié, en la rama de la logística y transporte DFI. Trabajar en un agente de carga internacional del tamaño de DSV, me ha permitido abrir mi mente al mundo de oportunidades que ofrece esta rama de los negocios internacionales ya que el movimiento de mercancía cada día es más común en este mundo altamente interconectado, interdependiente y globalizado.

8. Conclusiones

El crecimiento y relación con todos los procesos del movimiento y transporte de mercancía internacional me han permitido experimentar y relacionarse de manera cercana con todo lo estudiado a lo largo de mi carrera universitaria, ya que la experiencia laboral obtenida en el proceso de prácticas durante este semestre me servirá para mi desarrollo profesional.

El movimiento y transporte de la mercancía requiere un minucioso seguimiento en todos y cada uno de los eslabones que componen la cadena de distribución y logística, es por esto que un sistema armonizado como lo es Cargowise 1, dinamiza y crea canales de comunicación en tiempo real junto con herramientas ofimáticas y el trabajo con empresas asociadas para la recolección y entrega de documentación apostillada, intransferible y de valor.

La Universidad Católica Luis Amigó, ha realizado un acompañamiento en mi desarrollo académico y profesional a través de la facultad de ciencias administrativas, económicas y contables, utilizando su capital humano, el cual influyó fuertemente en mi proceso, especialmente con la implementación del plan docente en las clases ofertadas para mi carrera, dónde se generó un proceso para el acercamiento a diferentes áreas y ramas de la carrera, con procesos de evaluación, socialización y seguimiento teórico para los cursos ofertados para la carrera.

9. Recomendaciones

DSV air & seas, DSV Customs y DSV Solutions están consolidando su presencia en el país gracias a su calidad, transparencia y experiencia en las operaciones de logística y distribución física internacional, sin embargo el reto al cual se enfrenta actualmente es la alta competencia y la guerra de tarifas, lo cual dificulta alcanzar metas como en años anteriores cuando los márgenes de ganancia por operación eran mucho mayores que en la actualidad.

PLAN DE MEJORA

IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE COURIER PARA DSV AIR & SEA COLOMBIA

DSV air & seas s.a.s, como empresa de logística y transporte, debería considerar solicitar a la casa matriz de la empresa, la capacitación del servicio de Courier para implementar este servicio en Colombia por varias razones.

En primer lugar, Colombia es uno de los países con mayor crecimiento económico en América Latina y tiene un mercado en constante expansión. La implementación de un servicio de courier permitiría a DSV posicionarse en este mercado emergente y aprovechar el potencial de crecimiento económico en la región.

En segundo lugar, el comercio electrónico es una industria en rápido crecimiento en Colombia, lo que ha llevado a un aumento en la demanda de servicios de logística y entrega. DSV, como empresa de logística, tiene la oportunidad de capitalizar esta tendencia mediante la implementación de un servicio de courier que ofrece entregas rápidas y eficientes para los clientes de comercio electrónico.

En tercer lugar, la implementación de un servicio de courier permitiría a DSV expandir su alcance en el mercado colombiano y ofrecer una amplia gama de servicios a los clientes, lo que podría generar mayores ingresos y fortalecer la posición de la empresa en la región.

Además, DSV ya cuenta con una presencia establecida en Colombia, lo que podría facilitar la implementación de un servicio de courier y ayudar a la empresa a establecer una posición sólida en el mercado. En resumen, la implementación de un servicio de courier en Colombia podría ser una oportunidad valiosa para DSV para expandir su presencia en un mercado emergente y capitalizar el crecimiento del comercio electrónico en la región.

El servicio de courier puede servir además como una forma efectiva de publicidad para DSV air & seas, para posicionar su marca dentro de Colombia, porque permite a la empresa estar presente en la mente de los clientes de manera constante. Cuando se utiliza un servicio de courier, los clientes tienen una experiencia directa con la empresa de logística, lo que puede aumentar su conocimiento y conciencia sobre la marca.

Además, cuando los paquetes se entregan con rapidez y eficiencia, los clientes pueden asociar esa experiencia positiva con la empresa de logística que proporcionó el servicio de courier. Esto puede crear una imagen positiva y duradera de la empresa en la mente del cliente, lo que podría llevar a una mayor lealtad de marca y a recomendaciones positivas a otros clientes potenciales.

Otro factor importante es que los servicios de courier ofrecen una oportunidad para la empresa de logística para personalizar la experiencia del cliente. Las empresas pueden agregar su marca en los paquetes entregados, ofrecer opciones de seguimiento en línea, y brindar un servicio al cliente excepcional, todo lo cual contribuye a crear una experiencia memorable y positiva para el cliente.

El plan de acción para la implementación del servicio de Courier en Colombia debe desarrollarse junto con el equipo de capacitación en servicio Courier, el cual viene directamente desde las casa Matriz en la ciudad de Copenhague, Dinamarca.

Este equipo hace un entrenamiento de alrededor de dos años para implementar el servicio en un modelo de piloto el cual será fuertemente vigilado, y tendrá estricto seguimiento espacialmente durante los primeros cinco años posterior a implementado el servicio.

En resumen, el uso de servicios de courier puede servir como una forma efectiva de publicidad para una empresa de logística, ya que permite a la empresa estar presente en la mente del cliente de manera constante y crear una imagen positiva y duradera en su mente. Además, los servicios de courier ofrecen oportunidades para personalizar la experiencia del cliente y crear una conexión emocional con la marca de la empresa.

Para el mes de febrero del año de escritura y publicación del presente trabajo 2023, tuve la maravillosa oportunidad de escuchar a través de la plataforma zoom la conferencia dictada por el Director Regional de la sucursal de DSV air & seas para España y Portugal, el Doctor Ibán Mas, la cual realizó en las instalaciones de DSV air & sea s.a.s en la ciudad de Bogotá d.c, dónde se encuentra la oficina principal para Colombia.

Allí expuso el paso a paso para la implementación del servicio de Courier en una sucursal, como aprovechó el mejor momento para la sucursal el cual fue durante el periodo de pandemia provocado por el COVID 19, periodo comprendido durante marzo del 2020 hasta mediados del año 2022.

Es en este momento que el Doctor Ibán aprovecha las oportunidades que representó este momento de la historia, posteriormente y después de una reunión de directivos para la región, es compartido desde la casa matriz de la empresa como ha funcionado y qué rentabilidad ha dejado el servicio de Courier en los países nórdicos. Es en este momento donde se identifica la oportunidad, y luego de formalizada la solicitud por parte del director Iban Mas, debe esperar 2 años de cola hasta lograr la disponibilidad por el equipo

capacitador para que estos lleven los conocimientos, directrices y procesos hasta la sucursal de España y Portugal. Servicio que a día de hoy genera más de 200.000 EUR en utilidades y creciendo para la sucursal en mención. Proyectándose generar utilidades superiores al 1000000 EUR por este servicio, como las sucursales de Croacia o Suecia, las cuales a día de hoy superan con creces estas cifras.

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES

El implementar el servicio de Courier en Colombia implica una fuerte inversión inicial para personal, planta y equipo

Este servicio es muy sensible a la manipulación de operarios dentro de la empresa

AMENAZAS

Existencia de empresas con fuerte posicionamiento en el territorio nacional que ofrecen este servicio

Los grupos al margen de la ley implican un riesgo a la hora de manejar y distribuir la paquetería a nivel nacional

FORTALEZAS

Nuestro enfoque B2B nos permite llevar nuestra marca y colores a las manos de nuestros clientes

El servicio por su naturaleza tiene el plus de ser un agente publicitario para la empresa, lo cual es un valor agregado en todo sentido

OPORTUNIDADES

La empresa puede alcanzar nuevos proyectos, clientes e inversiones al estar físicamente presente con logo y colores corporativos en la logística y distribución de paquetería a nivel nacional

10. Bibliografía

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

<https://www.dsv.com/>

https://www.dian.gov.co/aduanas/Documentos_2020/Manual_transito_aduanero_exter_no.pdf

