

**Implementación de prácticas de comunicación efectiva para los practicantes de
operaciones en la empresa DSV.**

DSV Air and Sea

Por

Luz Miryam Tirado Gómez

Asesor

Elkin Fernando Carmona Parra

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Mercadeo Internacional

Medellín

2022

Glosario:

- **Aduana:** Es la entidad encargada de controlar el flujo de mercancías que entran y salen del país, y de aplicar los aranceles y las regulaciones correspondientes.
- **Agente aduanal:** Es una persona o empresa autorizada por la aduana para realizar los trámites y gestiones necesarios para el despacho de las mercancías importadas.
- **Bill of Lading (conocimiento de embarque):** Es el documento que acredita la propiedad de la carga y el contrato de transporte entre el exportador y el importador.
- **Carga consolidada:** Es una modalidad de transporte en la que varias cargas de diferentes importadores se agrupan en un solo contenedor para reducir costos.
- **Contenedor:** Es un recipiente de metal que se utiliza para transportar mercancías de un lugar a otro.
- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPAST):** Es una instancia encargada de promover y asegurar la seguridad y salud de los trabajadores en el lugar de trabajo, mediante la identificación y prevención de riesgos laborales. Este comité está conformado por representantes de los trabajadores y de la empresa, y su labor se rige por la legislación laboral y de seguridad y salud en el trabajo vigente en cada país.
- **Despacho aduanero:** Es el proceso en el que se verifica y autoriza la entrada de las mercancías en el país y se realizan los trámites aduaneros correspondientes.
- **ETA (Estimated Time of Arrival):** Es la fecha estimada de llegada de un buque al puerto de destino.
- **Factura comercial:** Es el documento que detalla el valor, la cantidad y la descripción de las mercancías importadas, y que sirve como base para la valoración aduanera.
- **Flete marítimo:** Es el costo del transporte marítimo de las mercancías desde el puerto de origen hasta el puerto de destino.
- **Importación:** Es la introducción de mercancías de otro país al mercado nacional.
- **Incoterms:** Son términos comerciales internacionales que definen las responsabilidades y obligaciones del exportador y el importador en el transporte de mercancías.
- **LCL (Less than Container Load):** Es una modalidad de transporte en la que la carga no ocupa un contenedor completo, sino que se agrupa con otras cargas para llenar un contenedor.
- **Manifiesto de carga:** Es el documento que detalla la carga que transporta un buque, incluyendo el número de contenedores, la descripción de las mercancías y su valor.
- **Mercancía:** Es cualquier objeto o bien que se transporta de un lugar a otro con fines comerciales.
- **Número de seguimiento:** Es el número que se asigna a cada envío de mercancías y que permite hacer seguimiento a su ubicación y estado.
- **Puerto:** Es el lugar donde se realizan las operaciones de carga y descarga de los buques y se gestionan las importaciones y exportaciones.
- **Regulaciones arancelarias:** Son las normas que establecen los impuestos que se deben pagar por la importación de mercancías.
- **Servicio de carga:** Es el conjunto de servicios que se ofrecen para transportar mercancías desde un punto de origen hasta un punto de destino.
- **Tarifa aduanera:** Es el impuesto que se aplica a las mercancías importadas y que se basa en su valor y en su clasificación arancelaria.
- **Valor en aduana:** Es el valor de las mercancías importadas que se utiliza como base para calcular los impuestos y aranceles correspondientes.

Resumen Ejecutivo:

Este documento señala la importancia de los practicantes de operaciones, en particular, pueden ser muy valiosos para la empresa, ya que contribuyen a la gestión y supervisión de los procesos de importación y exportación, desde la coordinación con los proveedores hasta la gestión de documentos y el seguimiento de los envíos. Esto puede permitir que los miembros más experimentados del equipo se enfoquen en tareas de mayor nivel estratégico y deleguen algunas tareas operativas a los practicantes.

Destaca el beneficio de la empresa al tener practicantes en su equipo, ya que estos profesionales recién graduados o en formación pueden aportar nuevas ideas y perspectivas a la organización. Además, los practicantes pueden adquirir experiencia en el campo de la logística y desarrollar habilidades clave para su carrera profesional.

El documento aporta a la implementación de prácticas de comunicación efectiva que debe tener la empresa, para mejorar la eficiencia y efectividad de los practicantes de operaciones. El objetivo general es mejorar la comunicación en la empresa y garantizar que los practicantes de importaciones marítimas tengan un ambiente de trabajo que les permita realizar sus funciones de manera óptima.

Se destacan varios objetivos específicos, **como establecer canales de comunicación efectivos**, proporcionar **capacitación en comunicación efectiva**, implementar **un sistema de retroalimentación** constante, fomentar la participación activa de los practicantes y establecer un protocolo de comunicación claro y accesible.

Por lo tanto, la empresa DSV puede mejorar la eficiencia y efectividad de sus operaciones al tener practicantes en su equipo, y al mismo tiempo, brindar una oportunidad valiosa para que estos profesionales desarrollen sus habilidades y adquieran experiencia en el campo de los negocios internacionales.

Abstract

This document highlights the importance of operations interns, in particular, as they can be highly valuable to the company in managing and supervising import and export processes, from coordinating with suppliers to managing documents and tracking shipments. This allows more experienced team members to focus on higher-level strategic tasks and delegate some operational tasks to interns.

Also, emphasizes the benefits of having interns in the company, as these newly graduated or in-training professionals can bring new ideas and perspectives to the organization, while also acquiring experience and key skills in the field of logistics for their career development.

The document contributes to the implementation of effective communication practices in the company to improve the efficiency and effectiveness of operations interns. The overall objective is to improve communication within the company and ensure that maritime import interns have a work environment that enables them to perform their functions optimally.

Several specific objectives are highlighted, including establishing effective communication channels, providing training in effective communication, implementing a system of constant feedback, promoting active participation of interns, and establishing a clear and accessible communication protocol.

Therefore, the company DSV can improve the efficiency and effectiveness of its operations by having interns on its team, while also providing a valuable opportunity for these professionals to develop their skills and gain experience in the field of international business.

Contenido

1 Antecedentes	9
2 Empresa Objeto de la Práctica	10
2.1 Objeto Social	10
2.2 Misión	10
2.3 Visión	10
2.4 Valores Corporativos	11
2.5 Objetivos Estratégicos	11
2.6 Rol Comercial	12
3 Agencia Objeto de la Práctica	13
3.1 Cargo Desempeñado	13
3.2 Perfil del Cargo	13
3.3 Objetivo del Cargo	13
3.4 Funciones a Realizar	13
3.5 Relación con otros Cargos	14
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo	14
3.7 Condiciones de Trabajo	15
3.8 Entrenamiento	15
3.9 Competencias	15
3.10 Responsabilidades	16
3.11 Deberes	16
3.12 Riesgos del Cargo	16
4 Características de la Práctica	19
4.1 Justificación:	19
4.2 Objetivo General:	21
4.3 Objetivos Específicos	21
5 Informe Ejecutivo:	22
6 Aportes a mi Formación Personal	26
7 Aportes a mi Formación Profesional	27
8 Conclusiones	28
9 Recomendaciones	29
10 Referencias	30

Lista De Tablas

1 Entrenamiento	15
2 ¿porque no se aplica la comunicación efectiva?	26

Lista de Ilustraciones

1 Agencia objeto de la práctica	13
2 Cuadro organizacional en relación con otros cargos	14
3 Teoría de Shannon y Weaver	22
4 Modos de comunicación en las organizaciones	23
5 Flujo de comunicación interna en ambas direcciones	25

Introducción:

El proceso desarrollado en este proyecto consistió en implementar prácticas de comunicación efectiva para los practicantes de operaciones en la empresa DSV. El objetivo general fue mejorar la comunicación en la empresa y garantizar que los practicantes tengan un ambiente de trabajo que les permita realizar sus funciones de manera óptima. Para lograr este objetivo, se establecieron varios objetivos específicos, tales como establecer canales de comunicación efectivos, proporcionar capacitación en comunicación, implementar un sistema de retroalimentación constante, fomentar la participación activa de los practicantes y establecer un protocolo de comunicación claro y accesible. El alcance del proyecto se centró en los practicantes de operaciones, ya que son una parte clave del equipo de logística de la empresa y se identificó una oportunidad para mejorar su eficiencia y efectividad mediante la implementación de prácticas de comunicación efectiva.

Para el desarrollo de este documento, se empleó una metodología con enfoque descriptivo cualitativo, que busca describir y analizar la implementación de prácticas de comunicación efectiva para los practicantes de operaciones en la empresa DSV. Se llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre el tema y se realizaron entrevistas con los practicantes y miembros del equipo de operaciones de la empresa para obtener información y opiniones sobre el proceso de implementación y su efectividad. Los datos recopilados se analizaron mediante técnicas de análisis de contenido para identificar los principales temas y patrones relacionados con la comunicación efectiva en la empresa y cómo se ha mejorado a través de la implementación de prácticas específicas.

Una vez establecidos los objetivos generales y específicos, se organizó el proyecto en distintas etapas. En primer lugar, se llevó a cabo una investigación sobre las prácticas de comunicación efectiva que se están implementando en otras empresas del sector logístico y se analizó su efectividad. A continuación, se realizó un diagnóstico interno de la empresa para determinar cuáles eran las áreas de oportunidad en cuanto a la comunicación con los practicantes de operaciones. A partir de estos resultados, se diseñaron e implementaron las prácticas de comunicación efectiva y se llevaron a cabo evaluaciones periódicas para medir su impacto en la eficiencia de los procesos y en la satisfacción de los practicantes.

El desarrollo de la práctica de comunicación efectiva resultó importante tanto para la empresa como para el estudiante. Por un lado, la implementación de estas prácticas permitió mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos de importación marítima, lo que se tradujo en una mayor satisfacción de los clientes y un mejor posicionamiento en el mercado. Por otro lado, para el estudiante, la práctica permitió desarrollar habilidades clave para su carrera profesional, como la comunicación efectiva, la capacidad de trabajo en equipo y la resolución de problemas. Además, el estudiante tuvo la oportunidad de aplicar en un ambiente real los conocimientos teóricos adquiridos en su formación académica y de interactuar con profesionales de la industria logística, lo que enriqueció su experiencia y le permitió expandir su red de contactos.

1 Antecedentes

La práctica es uno de los aspectos más importantes de la formación del negociador internacional. Esta representa la parte académica que anticipa a ejercer la carrera como profesional y también le permite al estudiante, alcanzar una vinculación teoría – práctica, logrando un acercamiento del estudiante al campo profesional. En relación con lo anterior se brinda un panorama de la empresa donde se está realizando la práctica para entrar en contexto con este proyecto.

Todo comenzó en 1976, cuando Leif Tullberg y nueve empresas de transporte independientes crearon DVS, De Sammensluttede Vognmænd af 13-7 1976 A/S. La empresa funcionaba como un departamento de transporte para los propietarios y sólo realizaba transportes y entregas por encargo.

Pronto, la visión se convirtió en entrar en el mercado del transporte internacional. Esto se hizo realidad en 1989 con la adquisición de las dos empresas competidoras de exportación Borup Auto Transport A/S y Hammerbro A/S-Bech Trans, seguidas de Samson Transport Co. A/S en 1997 y Svex Group AB en 1999.

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

Para centrarse en los diferentes servicios y segmentos de clientes de DSV, en 2001 separamos nuestras operaciones en tres divisiones: Carretera, Aire y Mar y Soluciones.

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.

En 2019, unimos fuerzas con Panalpina Welttransport, convirtiéndonos en la cuarta 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 de transporte y logística líder en el mundo con una fuerte presencia en los mercados emergentes. Con esta nueva incorporación a nuestra organización, nos convertimos en uno de los tres principales actores mundiales del transporte y la logística.

2 Empresa Objeto de la Práctica

DSV Air & sea S.A.S

Global Transport and Logistics

2.1 Objeto Social

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. (Cámara de comercio, 2022)

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, 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.

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 proporcionemos 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

Los clientes primero

- Entregamos a nuestros clientes Experiencias satisfactorias y servicios de alta calidad
- Somos 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.
- Somos impulsados por el emprendimiento y el empoderamiento local.

(DSV, 2023)

Verdadera colaboración.

- Tomamos posesión y mostramos iniciativa.
- Colaboramos y nos comunicamos de una forma respetuosa.
- 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.

2.6 Rol Comercial

DSV AIR & SEA es una empresa privada dedicada a la logística y el transporte de mercancías a nivel mundial, ofrece rutas alternativas y horarios flexibles que se adaptan a las necesidades más exigentes de transporte aéreo y marítimo de mercancías alrededor del mundo. Sus expertos en proyectos industriales atienden las necesidades del transporte extraordinario, despacho aduanero y asesoramiento en comercio internacional.

3 Agencia Objeto de la Práctica

Razón social: Global Transport and Logistics



Fuente: <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/latam/dsv-colombia>
(DSV Global Transport and Logistics, 2023)

3.1 Cargo Desempeñado

Freight Forwarder Trainee

3.2 Perfil del Cargo

Brindar soporte en la organización y ejecución de las operaciones de importación marítima que conlleven al adecuado manejo de la carga, velando por la optimización de costos y tiempo en beneficio para DSV.

3.3 Objetivo del Cargo

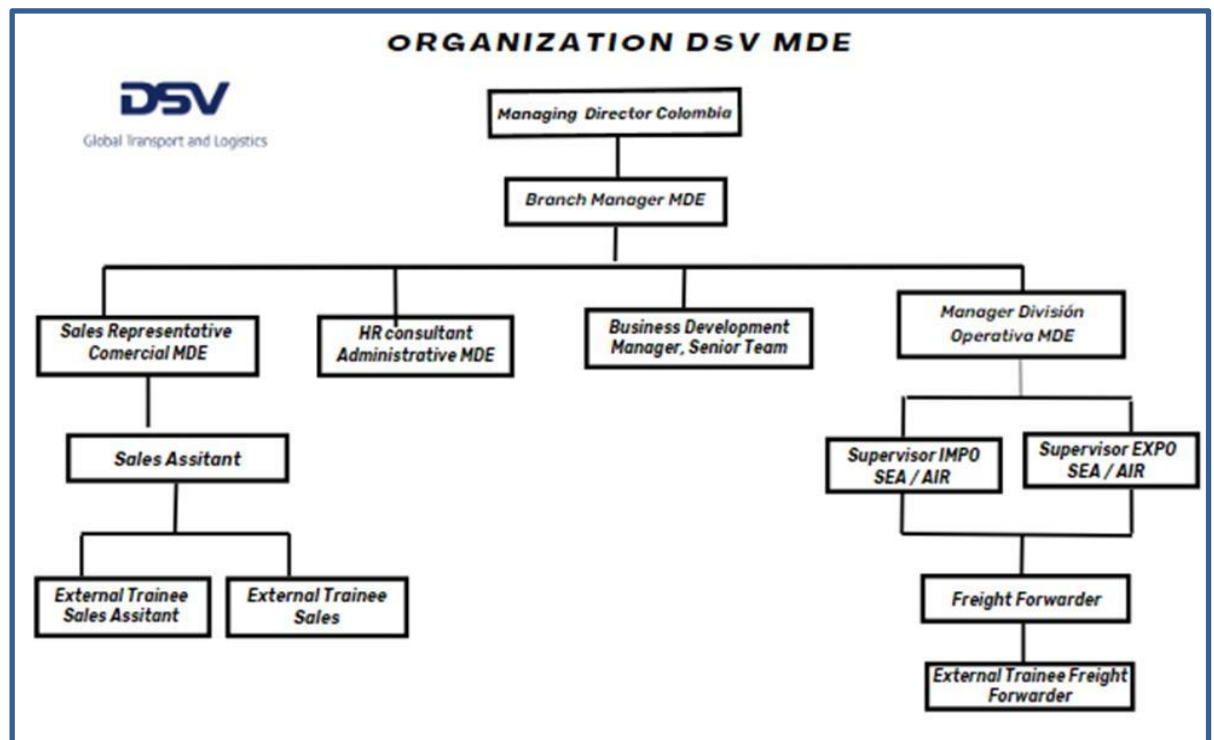
Como practicante de operaciones de importaciones marítima, el objetivo es aprender todos los aspectos del transporte de mercancía y trabajar con los principales servicios. Tener la responsabilidad de los propios envíos y de planificar la logística de mercancías en todo el mundo. Del mismo modo, se realiza un seguimiento de los envíos a nivel global.

3.4 Funciones a Realizar

- Garantizar la operación y calidad del Producto marítimo de Importación a través del procesamiento, cumplimiento efectivo y profesional de los requerimientos de Clientes, actuando como punto principal de contacto con los mismos.
- Tomar decisiones que tienen un impacto en los resultados del negocio y el éxito general.
- Ejecutar procesos logísticos de las importaciones de acuerdo con la normatividad legal, aduanera, cambiaria vigente sobre comercio exterior y de acuerdo con los parámetros establecidos.

- Acompañar a los distintos grupos de trabajo en la organización, especialmente en la importación marítima
- Seguimiento a acuerdos con los clientes frente a las actualizaciones de sus cargas con distintos actores de la operación.
- Gestionar documentos de importación como manifiestos de aduana, conocimientos de embarque, seguros y otros documentos relacionados.
- Elaborar un seguimiento de los embarques o envíos en proceso, informando al supervisor, superior inmediato o a los clientes
- Reúne y ordena todas las facturas comerciales del comercio exterior, elaborando documentos exactos para acceder a estas facturas cuando cualquier otra área lo requiera

3.5 Relación con otros Cargos



Fuente: <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/latam/dsv-colombia>
(DSV Global Transport and Logistics, 2023)

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Equipo de cómputo, internet, equipos de comunicación y un escritorio.

3.7 Condiciones de Trabajo

Es un ambiente seguro y cómodo. Incluye, áreas de oficinas con escritorios, sillas, ordenadores y suministros de papelería. También hay salas de conferencias para discutir proyectos o

presentaciones. También, tiene áreas comunes como comedores, zonas de descanso, zona de lactancia y baños para el personal. Tiene medidas de seguridad y protección tales como extintores, sistemas de seguridad y alarmas. A principio de mes se notifica cuando se va a recibir el salario. Con respecto a las horas de trabajo son 8 horas, pero con horario flexible para las personas que estudian. También, tiene descanso laboral.

3.8 Entrenamiento

*Tabla 1
entrenamiento*

<i>Personal</i>	<i>horas</i>	<i>Temas</i>
<i>Wendy Osorio</i>	<i>20</i>	<i>software</i>
<i>Sara Álvarez</i>	<i>80</i>	<i>Radicaciones FCL y LCL</i>
<i>Michelle Rivera</i>	<i>10</i>	<i>seguimiento de cargas y roleos</i>

Fuente: Elaboración propia

3.9 Competencias

- **Conocimientos de comercio internacional:** Debes estar familiarizado con los términos comerciales internacionales y las regulaciones de importación y exportación, para poder llevar a cabo el proceso de importación marítima correctamente.
- **Habilidad para trabajar en equipo:** Es importante que puedas colaborar con otros miembros del equipo de trabajo, como agentes aduanales, proveedores y clientes, para lograr los objetivos del proyecto.
- **Habilidad para gestionar múltiples tareas:** Como practicante de importación marítima, es probable que debas realizar múltiples tareas a la vez. Debes tener la habilidad de priorizar y administrar tu tiempo de manera efectiva para completar todas las tareas dentro de los plazos establecidos.
- **Habilidad para analizar datos:** Debes ser capaz de analizar y procesar información detallada sobre los productos, los procesos de importación y las regulaciones aduaneras.
- **Habilidad para comunicarte efectivamente:** Es importante que puedas comunicarte claramente y de manera efectiva con el equipo de trabajo, proveedores y clientes, ya sea de manera verbal o escrita.
- **Habilidad para resolver problemas:** Como practicante de importación marítima, debes estar preparado para enfrentar y resolver problemas de manera efectiva, en un entorno de alta presión y con plazos ajustados.

- **Habilidad para adaptarte a los cambios:** El entorno de la importación marítima puede ser muy dinámico, y es importante que puedas adaptarte rápidamente a los cambios en los procesos o en las regulaciones.
- **Conocimientos de idiomas:** Es posible que debas comunicarte con proveedores o clientes de diferentes países, por lo que tener conocimientos de idiomas extranjeros podría ser una habilidad útil para el trabajo.

3.10 Responsabilidades

- **Seguimiento a las importaciones:** Mediante este proceso se busca llevar un control de las operaciones que la empresa está llevando a cabo en un momento determinado, dando confianza a los clientes de que la compañía lleva un detallado conocimiento de cada parte del proceso que se está realizando:
 - Recibo copia documentación.
 - Verificar datos del Bill of Lading (BL) y la factura.
 - Confirmar Estimated Time Departure, Estimated time Arrival, días libres de contenedor (Para operaciones Full Container Load (FCL)) y emisiones de BL.
 - Envío copia de documentación a la agencia de aduanas.
 - Impresiones de los BL con nacionalización en puerto.

3.11 Deberes

- Reportar todo incidente y accidente laboral y ambiental. Así mismo, todo acto o condición insegura de acuerdo con lo establecido por DSV.
- Asegurarse de aplicar el sistema de gestión en salud y seguridad ocupacional, y ambiental durante la realización de cualquier actividad dentro de la empresa. Motivar a sus compañeros de trabajo a que también lo hagan.
- Hacer sugerencias que conlleven al mejoramiento del desempeño organizacional en lo que respecta a la salud y seguridad ocupacional y al ambiente.

3.12 Riesgos del Cargo

3.12.1 Riesgos de Sanciones Aprehensiones

Errores en la información del HBL y/o MBL

- Información y/o digitación errada de los documentos de transporte en sistema MUISCA

Pérdida de documentos de transporte

- Pérdida de documentos originales para el proceso de nacionalización

Realizar radicaciones extemporáneas

- Radicación fuera de los tiempos establecidos por la Regulación aduanera en el sistema informático aduanero

Incumplimiento en los tiempos y errores de facturación establecidos por DSV

- Realizar las facturas después de los tiempos establecidos, con errores y/o dejando de facturar conceptos.

Falla en los servicios de telecomunicaciones

- Intercambiar información por teléfono, sistemas de teleconferencia/videoconferencia o fax, para evitar la escucha o la lectura no autorizadas.

Fallas en los sistemas operativos internos

- Falla o afectación de un sistema de información que pone en riesgo el correcto funcionamiento del mismo. Básicamente, es una falla y error, que puede ser producido por un accidente de configuración, una carencia de procedimientos o una falla de diseño no identificada.

3.12.2 Riesgos COPAST:

Riesgos psicosociales

- **Carga de trabajo elevada:** El volumen de trabajo podría ser elevado y, en consecuencia, provocar niveles altos de estrés, presión y ansiedad.
- **Plazos ajustados:** Los plazos ajustados pueden generar presión y estrés, lo que podría afectar la salud mental y emocional del practicante.
- **Ambiente laboral:** El ambiente laboral puede ser tenso y, en consecuencia, generar conflictos interpersonales que podrían afectar la salud mental del practicante.

Riesgos ergonómicos y seguridad:

- **Movimientos repetitivos:** La realización de movimientos repetitivos, como levantar y mover cajas, podría provocar lesiones músculo-esqueléticas como la tendinitis.
- **Posturas incómodas:** El trabajo puede requerir posturas incómodas o forzadas, lo que podría generar lesiones como el síndrome del túnel carpiano.
- **Iluminación y ventilación deficientes:** La falta de iluminación y ventilación adecuadas puede provocar fatiga visual y cansancio, lo que podría afectar la salud del practicante.
- **Caídas y tropiezos:** Es posible que el practicante debe moverse por áreas con superficies resbaladizas, lo que podría provocar caídas y tropiezos.

4 Características de la Práctica

4.1 Justificación:

El desarrollo de prácticas es un aspecto fundamental para el crecimiento y la formación de los futuros profesionales. Estas prácticas permiten a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos en su formación académica, adquirir experiencia en el campo laboral y establecer contactos en la industria. La importancia de las prácticas es doble, ya que no solo benefician a los estudiantes sino también a las empresas que los acogen.

Además, la práctica profesional es de gran importancia para las empresas, puesto que permite contar con un recurso humano altamente capacitado, con conocimientos actualizados y que puede ser incorporado en la empresa de manera eficiente. En este ensayo se argumentará la importancia del desarrollo de prácticas en el área de operaciones de importación marítima, enfatizando en su impacto en la aplicación de conocimiento y en el aspecto social.

En el ámbito de las operaciones de importación marítima, la importancia de las prácticas es aún mayor. La industria marítima es una de las más complejas y exigentes, y las prácticas permiten a los estudiantes adquirir una experiencia invaluable en este campo. Además, las empresas que contratan a practicantes para operaciones de importación marítima obtienen beneficios importantes que no pueden ser ignorados.

En primer lugar, es importante destacar la importancia de las prácticas profesionales en la aplicación del conocimiento adquirido en la formación académica. Según un estudio realizado por (Córdoba et al., 2018), la realización de prácticas profesionales es fundamental para la adquisición de competencias y habilidades específicas, ya que permite al estudiante aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en un ambiente real de trabajo. En el caso de las operaciones de importación marítima, la práctica profesional puede ser de gran ayuda para los estudiantes de carreras relacionadas con el comercio internacional y la logística, porque les permite conocer de primera mano los procesos de importación de mercancías, la gestión de aduanas, la documentación necesaria, entre otros aspectos relevantes.

Por otro lado, las prácticas profesionales también son de gran importancia para las empresas, ya que les permite contar con un recurso humano altamente capacitado y actualizado. Según un estudio realizado por (Yu-Chuan et al., 2019), la incorporación de practicantes en las empresas puede ser una estrategia efectiva para la atracción y retención de talento. En el caso de las operaciones de importación marítima, contar con practicantes capacitados en el área puede ser de gran ayuda para las empresas, ya que les permite mejorar sus procesos de importación y aumentar la eficiencia en la gestión aduanera y documental. Además, la incorporación de practicantes puede ser una oportunidad para que las empresas desarrollen su responsabilidad social empresarial, brindando oportunidades de capacitación y formación a estudiantes en formación.

En el aspecto de la aplicación del conocimiento, los estudiantes no solo adquieren experiencia práctica, sino que también desarrollan habilidades y competencias importantes que los preparan para enfrentar los retos del mundo laboral. Como afirma Álvarez (2016), "las prácticas son la oportunidad perfecta para llevar los conocimientos adquiridos en la universidad a situaciones reales y descubrir nuevas aplicaciones".

Por otro lado, las prácticas también son importantes para las empresas que contratan a practicantes de operaciones de importación marítima. En este sentido, las prácticas permiten a las empresas identificar a los estudiantes más talentosos y comprometidos, y desarrollar relaciones de largo plazo con ellos. Como afirma (Peña & Castellano, 2016), "las empresas pueden obtener un beneficio importante al contratar a practicantes, ya que estos pueden contribuir al crecimiento y desarrollo de la empresa a largo plazo".

Además, las empresas que contratan a practicantes de operaciones de importación marítima también pueden beneficiarse de la energía, la creatividad y el entusiasmo de los estudiantes. Los estudiantes suelen aportar nuevas ideas y perspectivas frescas que pueden ayudar a las empresas a innovar y mejorar sus procesos de trabajo. Como afirma (Piña, 2016), "las implicancias que tienen los resultados para la ciencia y la práctica son grandes, debido a que con una buena práctica profesional se puede tener un mejor desempeño en los primeros años de trabajo".

En conclusión, el desarrollo de prácticas profesionales es fundamental para la formación de los futuros profesionales en el ámbito de las operaciones de importación marítima. Las prácticas permiten a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos en su formación académica, adquirir experiencia en el campo laboral y establecer contactos en la industria. Además, las empresas que contratan a practicantes de operaciones de importación marítima obtienen beneficios importantes, como identificar a los estudiantes más talentosos, desarrollar relaciones de largo plazo y aportar nuevas ideas y perspectivas frescas. Por lo tanto, se debe fomentar la participación de los estudiantes en prácticas profesionales para asegurar un futuro prometedor tanto para ellos como para la industria en la que se desenvuelven.

La práctica profesional permite a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos en un ambiente real de trabajo, mientras que las empresas pueden contar con un recurso humano altamente capacitado y actualizado. Además, la incorporación de practicantes puede ser una estrategia efectiva para la atracción y retención de talento, y una oportunidad para desarrollar la responsabilidad social empresarial. Es importante fomentar la realización de prácticas profesionales en el área de operaciones de importación marítima, ya que esto puede ser beneficioso para todos los involucrados en el proceso.

4.2 Objetivo General:

Mejorar la eficiencia y efectividad de los practicantes del sector de operaciones de la empresa DSV, a través de la implementación de prácticas de comunicación efectiva que les permitan comunicarse de manera clara con otros miembros del equipo, proveedores y clientes.

4.3 Objetivos Específicos

1. Establecer canales de comunicación efectivos para garantizar que los practicantes de operaciones de importación marítima puedan comunicarse de manera efectiva con otros miembros del equipo y proveedores externos.
2. Proporcionar capacitación en comunicación efectiva para los supervisores y líderes de equipo, para que puedan comunicar instrucciones y procedimientos de manera clara y directa a los practicantes de operaciones de importación marítima.
3. Implementar un sistema de retroalimentación constante para garantizar que los practicantes de operaciones de importación marítima reciban información oportuna y útil sobre su desempeño y puedan mejorar sus habilidades de comunicación.
4. Fomentar la participación activa de los practicantes de operaciones de importación marítima en la comunicación, creando un ambiente de trabajo en el que se sientan cómodos para expresar sus ideas, inquietudes y sugerencias de mejora.
5. Establecer un protocolo de comunicación claro y accesible que incluya la definición de términos técnicos, acrónimos y siglas, para asegurar que todos los miembros del equipo tengan un entendimiento común y evitar confusiones.

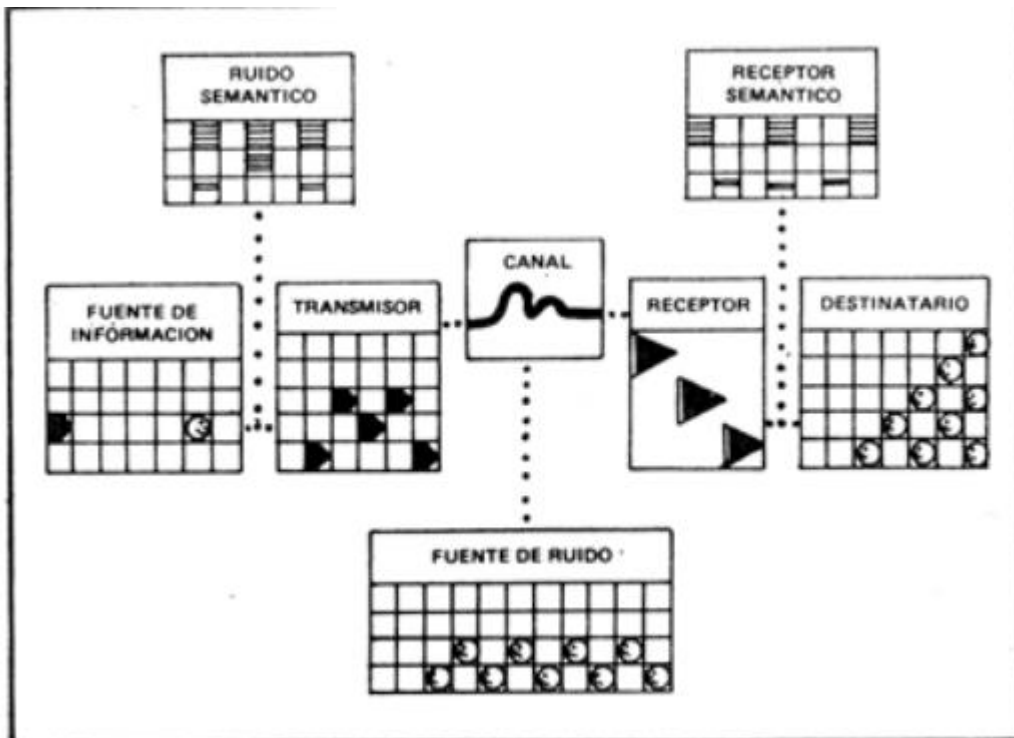
5 Informe Ejecutivo:

La comunicación clara y eficaz es esencial para el éxito de cualquier empresa, especialmente en un entorno de operaciones en el que las decisiones deben tomarse con rapidez y precisión. La implementación de prácticas de comunicación efectiva permitirá a los practicantes del sector de operaciones de DSV transmitir información clara y concisa a otros miembros del equipo, proveedores y clientes, lo que a su vez mejorará la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente.

Para alcanzar el primer objetivo específico, es necesario establecer un sistema de comunicación interno que permita a los practicantes de operaciones comunicarse de manera efectiva con los miembros del equipo y proveedores externos. Se pueden utilizar diversas herramientas y aplicativos tecnológicos para establecer estos canales de comunicación, como correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencias, entre otros. La implementación de estos canales de comunicación debe estar respaldada por políticas y para fundamentar teóricamente este objetivo, se pueden mencionar diversas teorías y enfoques relacionados con la comunicación en las organizaciones.

En 1948, Shannon y Weaver desarrollaron una teoría matemática de la comunicación, diseñando su modelo de cinco elementos. Esta teoría de la información se basa en la cibernética, que es el estudio del funcionamiento de las máquinas, especialmente las electrónicas. Para Shannon, el término "información" no se refiere al contenido del mensaje en sí, sino a una unidad cuantificable. El modelo de Shannon se aplica a cualquier mensaje, independientemente de su significado, permitiendo estudiar la cantidad de información de un mensaje en función de la capacidad del medio de transmisión. Esta capacidad se mide en sistema binario (0 o 1) en unidades llamadas bits, y está relacionada con la velocidad de transmisión del mensaje, que puede disminuir debido al ruido.

El modelo de Shannon y Weaver consta de cinco elementos: la fuente, el transmisor, el canal, el receptor y el destinatario. El ruido también se incluye como un elemento perturbador. La fuente es el emisor inicial del mensaje, mientras que el transmisor convierte el mensaje en señales o códigos adecuados para ser transmitidos por el canal. El canal es el medio técnico que transporta las señales codificadas, y el receptor decodifica el mensaje y lo transcribe en un lenguaje comprensible para el destinatario. El destinatario es la persona o conjunto de personas a las que se dirige el mensaje. El ruido es cualquier perturbación que pueda interferir con la señal durante su transmisión, como la estática en la televisión o los ruidos de interferencia en la radio.



Fuente: (Universidad de Antioquia, 2020)

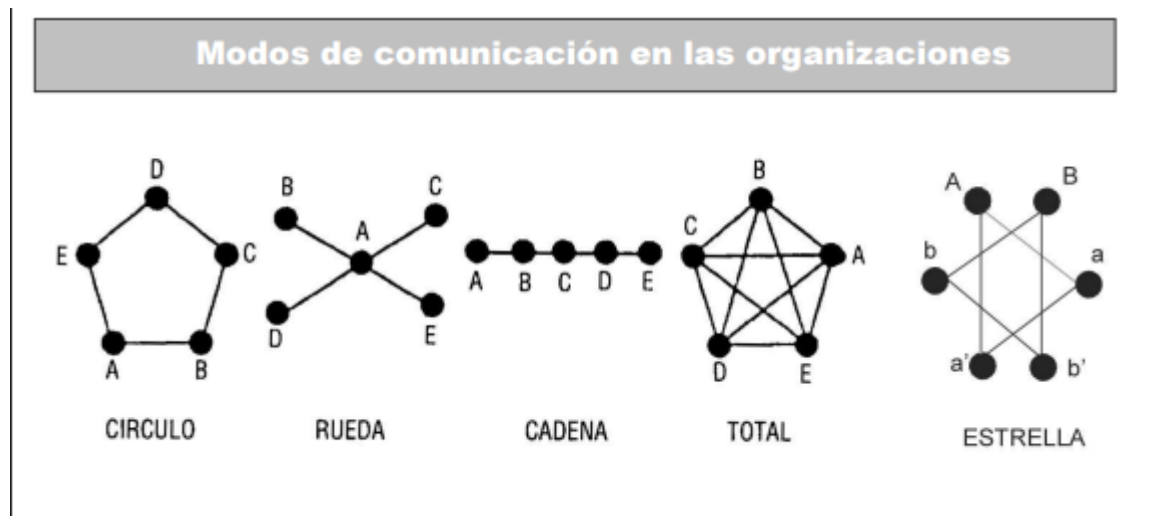
Uno de los enfoques más relevantes del modelo de comunicación de Shannon y Weaver, es que describe la comunicación como un proceso que involucra un emisor, un receptor, un mensaje, un canal y un contexto. Según este modelo explicado anteriormente, la comunicación efectiva depende de la capacidad del emisor para codificar el mensaje de manera clara y precisa, y del receptor para decodificar el mensaje de manera correcta. En este sentido, establecer canales de comunicación claros y efectivos es fundamental para asegurar que el mensaje sea transmitido de manera efectiva y se eviten malentendidos o confusiones.

Otro enfoque relevante es la teoría de la comunicación interpersonal, la cual se enfoca en el proceso de interacción entre dos o más personas. Según esta teoría, la comunicación efectiva depende de la capacidad de las personas para comprender y responder a los mensajes de manera apropiada. En este sentido, es importante establecer canales de comunicación que permitan una interacción fluida y una comprensión mutua entre los practicantes de operaciones y los demás miembros del equipo y proveedores externos.

Como señalan los autores (Oyarvide- Ramírez et al., 2017), la comunicación interna se convierte, para los gerentes, en una herramienta estratégica que ofrece grandes ventajas empresariales al favorecer la productividad, la competitividad y el éxito empresarial. También, permite brindar identidad a los trabajadores y les permite tener solidez a la hora de enfrentar adversidades. Es la base para el éxito de la mayoría de las operaciones que se llevan a cabo.

En la figura 5.1 se puede observar los cuatro modos de la comunicación interna en una empresa. En el primer caso, el flujo comunicacional parte de un sujeto para volver al mismo después de pasar por otra serie de personas de la organización. En ese proceso se pueden establecer, asimismo, modelos unidireccionales o bidireccionales entre los diferentes participantes. En el modo rueda, un

sujeto mantiene relaciones comunicativas, que, también, pueden ser de ida, o de ida y vuelta con otra serie de miembros de la organización que no tienen contacto entre sí. En la cadena, es similar a la del círculo pero sin llegar a completarse. Por último, en el modo total todos los sujetos se relacionan entre sí.



FUENTE: (Oyarvide- Ramírez et al., 2017)

La teoría de la comunicación y la comunicación interpersonal y organizacional destacan la importancia de establecer canales de comunicación claros y efectivos para garantizar una comunicación fluida y evitar malentendidos y confusiones. Por lo tanto, el primer objetivo específico de mejorar la eficiencia y efectividad de los practicantes del sector de operaciones de la empresa DSV a través de la implementación de prácticas de comunicación efectiva es fundamental para garantizar el éxito de la empresa. procedimientos que establezcan cómo se deben utilizar estas herramientas y quiénes tienen acceso a ellas.

Ahora bien, la capacitación en comunicación efectiva es crucial para garantizar que los supervisores y líderes de equipo puedan transmitir instrucciones y procedimientos de manera clara y directa a los practicantes de operaciones de importación marítima. Esta capacitación debe incluir habilidades como la escucha activa, la empatía y la claridad en la comunicación. También es importante que los supervisores y líderes de equipo estén capacitados en la comunicación intercultural, ya que el equipo de operaciones de importación marítima puede estar compuesto por personas de diferentes países y culturas.

Con el segundo objetivo específico muestra la importancia de proporcionar capacitación en comunicación efectiva para los supervisores y líderes de equipo, para que puedan comunicar instrucciones y procedimientos de manera clara y directa a los practicantes de operaciones.

La teoría de la comunicación en la gestión organizacional destaca la importancia de la comunicación clara y efectiva en todos los niveles de la organización. Los líderes y supervisores de equipo juegan

un papel fundamental en la comunicación, ya que son responsables de transmitir las expectativas, objetivos y procedimientos de la empresa a sus subordinados. Si la comunicación no es clara o no se realiza adecuadamente, puede llevar a errores, malentendidos, y disminución de la eficiencia y efectividad en la ejecución de las tareas.

Según la teoría de la comunicación, el proceso de comunicación se divide en tres elementos principales: el emisor, el mensaje y el receptor. El emisor es quien envía el mensaje, el mensaje es el contenido de la comunicación y el receptor es quien recibe el mensaje. Para que la comunicación sea efectiva, el mensaje debe ser claro, conciso y relevante para el receptor.

Cabe señalar que la empresa está trabajando en mejorar todo el tema de la comunicación efectiva. En Abril, se llevó a cabo el "DSV Supervisor Summit 2023" Achieving Operational Excellence: Lead & Retain dirigido a supervisores de las branches de Colombia. Trabajaron en mejorar sus habilidades de liderazgo y comunicación efectiva, además de formas de aplicar estas habilidades localmente.

The internal communication flow goes both ways



Fuente: <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/latam/dsv-colombia>
(DSV Global Transport and Logistics, 2023)

La empresa DSV afirma “ Los gerentes de DSV tienen la responsabilidad de informar y comprometer a su organización y empleados, y deben establecer los medios de comunicación apropiados para hacerlo. Esto se aplica a todos los niveles de gestión en el Grupo DSV, las empresas divisionales y locales. El diálogo es preferible a la comunicación unidireccional, ya que aumenta el compromiso y construye confianza. Es importante tener en cuenta que el gerente más cercano es siempre el comunicador más confiable y que desempeña un papel muy importante en el flujo de comunicación interna”. (DSV Global Transport and Logistics, 2023).

Tabla 2
¿porque no se aplica la comunicación efectiva?

<i>Título</i>	<i>Descripción</i>
<i>Falta de prioridad</i>	<i>A menudo, la comunicación se ve como algo secundario y no se le da la importancia que merece. Las empresas pueden estar más preocupadas por alcanzar sus objetivos de negocio que por comunicarse efectivamente con sus empleados.</i>
<i>Cultura Organizacional</i>	<i>Las empresas con culturas organizacionales tóxicas pueden tener dificultades para comunicarse efectivamente con los empleados, ya que la falta de transparencia y la falta de confianza entre los empleados y la dirección puede impedir que se establezca una comunicación efectiva.</i>
<i>Falta de habilidades</i>	<i>A veces, los líderes y gerentes no tienen las habilidades necesarias para comunicarse de manera efectiva con los empleados. Pueden carecer de habilidades de escucha, empatía y de retroalimentación, lo que puede obstaculizar la comunicación efectiva con los empleados.</i>

Fuente: Elaboración propia

Definitivamente la toma de decisiones es un proceso clave en cualquier empresa, y es particularmente importante en el sector de operaciones de DSV, donde se deben tomar decisiones en tiempo real para garantizar la eficiencia y efectividad en el manejo de las operaciones. La implementación de prácticas de comunicación efectiva puede mejorar significativamente la productividad y eficiencia del personal de operaciones al proporcionar información relevante de manera oportuna y confiable. La comunicación efectiva también puede ayudar a garantizar que el personal de operaciones esté alineado en términos de objetivos y prioridades, lo que puede facilitar la toma de decisiones y reducir el tiempo de respuesta.

La implementación de un sistema de retroalimentación constante es una estrategia clave para mejorar el desempeño y habilidades de los practicantes de operaciones de importación marítima. La retroalimentación constante les permite recibir información oportuna y útil sobre su desempeño, lo que les permite corregir errores y mejorar sus habilidades de comunicación. Además, un sistema de retroalimentación bien diseñado también puede ayudar a los supervisores y líderes de equipo a identificar fortalezas y debilidades en el desempeño de los practicantes, lo que puede ser útil para tomar decisiones de capacitación y desarrollo de habilidades. En última instancia, un sistema de retroalimentación constante puede mejorar la calidad del trabajo y la eficiencia en el sector de operaciones de importación marítima de la empresa.

De acuerdo con Raciél Sosa en un estudio realizado por la Revista Forbes señala “ *la retroalimentación constante a los equipos de trabajo es algo que hay que cuidar especialmente porque es lo que te permite mejorar, crecer, desarrollarte, estar rebasando constantemente tus propios límites y superar las expectativas*” (Sosa, 2018,). Asimismo, James Jorner en la revista Entrepreneur en español dice “ *Según las estadísticas, la comunicación eficaz puede aumentar la*

productividad de su organización en un 25%. En vista de esto, no se puede exagerar la importancia de contar con los medios de comunicación adecuados en su oficina". (Jorner, 2021).

Es así como un ambiente de trabajo colaborativo y de confianza es esencial para el éxito del sector de operaciones de DSV. La implementación de comunicación efectiva puede ayudar a fomentar este ambiente al promover el intercambio de ideas y la resolución de conflictos. También, puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad en el lugar de trabajo, lo que puede mejorar la satisfacción laboral y la retención del personal. Además, un ambiente de trabajo colaborativo y de confianza puede mejorar la eficiencia y efectividad en el manejo de las operaciones, ya que el personal de operaciones puede trabajar juntos de manera más efectiva para alcanzar objetivos comunes.

Se pueden implementar prácticas de comunicación efectiva como:

- Reuniones regulares de equipo
- El uso de herramientas de colaboración en línea
- La implementación de protocolos de comunicación claramente definidos
- La capacitación del personal de operaciones en habilidades de comunicación efectiva, como la escucha activa y la retroalimentación constructiva, también puede ser útil para mejorar la toma de decisiones.

Finalmente, es importante que los líderes del sector de operaciones establezcan una cultura de comunicación abierta y de confianza y fomenten el intercambio de ideas y el trabajo en equipo.

6 Aportes a mi Formación Personal

Adquisición de conocimientos técnicos: A través de las tareas asignadas y la supervisión de un tutor, logre aprender sobre el funcionamiento y las operaciones de la empresa, así como también sobre el sector de importación marítima.

Desarrollo de habilidades profesionales: Puedo desarrollar habilidades como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la toma de decisiones, que son esenciales en cualquier entorno laboral.

Experiencia laboral: Las prácticas me permitieron obtener una experiencia laboral temprana y relevante, lo que puede aumentar mis posibilidades de encontrar un empleo después de graduarme.

Ampliación de red de contactos: Durante las prácticas pude conocer a personas dentro de la empresa y en el sector en general, lo que podría ser valioso para mi carrera futura.

Aprendizaje sobre la cultura organizacional: Las prácticas me permitieron conocer de primera mano cómo funciona la cultura organizacional de la empresa y cómo se relacionan entre sí los diferentes miembros del equipo.

Autoconocimiento: Las prácticas me ayudaron a descubrir mis fortalezas y debilidades, así como también mis intereses y preferencias profesionales, lo que podría ser útil a la hora de decidir sobre mi carrera futura.

7 Aportes a mi Formación Profesional

A través de este trabajo de prácticas, tengo la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica en un entorno empresarial real. Esto me permitirá desarrollar habilidades prácticas, como la comunicación efectiva, la gestión de proyectos, la resolución de problemas y la toma de decisiones. Además, trabajar en una empresa brinda la oportunidad de aprender de profesionales con experiencia en el campo de interés, lo que me permitirá ampliar mi conocimiento y comprensión de la industria. En resumen, la experiencia en este trabajo de prácticas me ayudará a desarrollar habilidades profesionales y mejorar mi perfil como futuro profesional en el sector de operaciones empresariales y negocios Internacionales.



Imagen tomada de: <https://dsvcorp.sharepoint.com/Sites/CONews/SitePages/Capacitaci%C3%B3n-en-servicio-al-cliente-Colombia.aspx>

8 Conclusiones

En primer lugar, es importante destacar la relevancia y el valor que tiene la implementación de prácticas de comunicación efectiva en el sector de operaciones de una empresa como DSV. La comunicación es un aspecto fundamental en cualquier organización, y en el caso de las empresas de logística y transporte, resulta aún más crítico debido a la complejidad y el alto nivel de coordinación que requieren las operaciones.

A través del trabajo de prácticas, se ha demostrado una comprensión profunda de las teorías y conceptos clave relacionados con la comunicación en el ámbito empresarial, así como de las herramientas y técnicas más efectivas para mejorar la comunicación en equipos de trabajo y con otros actores externos.

Además, analizar si se ha sido capaz de aplicar estas teorías y herramientas en el contexto específico de la empresa DSV, identificando los desafíos y obstáculos más comunes en el sector de operaciones, y proponiendo soluciones concretas y prácticas para mejorar la eficiencia y la efectividad de los practicantes en su comunicación diaria.

En términos de tu formación personal y profesional, este trabajo de prácticas te ha proporcionado una valiosa experiencia práctica en el mundo laboral, así como la oportunidad de aplicar tus conocimientos teóricos en un contexto real. Además, has tenido la oportunidad de interactuar con profesionales experimentados en el sector de operaciones, lo que te ha permitido ampliar tus conocimientos y habilidades, así como establecer conexiones valiosas para tu futuro profesional.

En resumen, el trabajo de prácticas ha sido una experiencia muy valiosa para mi formación personal y profesional, y ha contribuido significativamente a mejorar la eficiencia y efectividad de los practicantes del sector de operaciones de la empresa DSV a través de la implementación de prácticas de comunicación efectiva. Felicidades por tu excelente desempeño en esta tarea y por el impacto positivo que has logrado en la empresa.

9 Recomendaciones

Para la agencia de práctica:

- Establecer un proceso de seguimiento y retroalimentación más estructurado para los estudiantes en práctica, que permita evaluar su desempeño y brindarles oportunidades de mejora.
- Proporcionar a los estudiantes en práctica un mayor acceso a información sobre la empresa, su cultura organizacional y sus objetivos estratégicos, para que puedan tener una mejor comprensión del entorno laboral en el que se desenvuelven.

Para el asesor:

- Proporcionar a los estudiantes en práctica orientación y apoyo continuo, no solo en términos técnicos, sino también en habilidades interpersonales y de comunicación, para que puedan desarrollar una mentalidad de aprendizaje continuo y mejorar su capacidad de adaptación al entorno laboral.
- Establecer un proceso de seguimiento más regular para los estudiantes en práctica, que permita evaluar su desempeño y brindarles oportunidades de mejora.

Para el líder de su proceso en la empresa:

- Proporcionar oportunidades para que los estudiantes en práctica puedan involucrarse en proyectos desafiantes y significativos que les permitan aplicar sus conocimientos y habilidades en situaciones reales de trabajo.
- Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo que permita a los estudiantes en práctica sentirse parte del equipo y brindarles la oportunidad de desarrollar habilidades interpersonales y de liderazgo.

Para la universidad y la coordinación de práctica:

- Proporcionar a los estudiantes en práctica una mayor capacitación en habilidades interpersonales y de comunicación antes de comenzar sus prácticas, para que puedan desarrollar una mentalidad de aprendizaje continuo y mejorar su capacidad de adaptación al entorno laboral.
- Establecer un proceso de seguimiento más estructurado y regular para los estudiantes en práctica, que permita evaluar su desempeño y brindarles oportunidades de mejora. Además, se recomienda establecer un sistema de retroalimentación para las empresas que reciben estudiantes en práctica, para que puedan compartir sus comentarios y sugerencias sobre los estudiantes en práctica y el programa en general.

10 References

- Camara de comercio. (2022, Marzo 16). *CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL*.
Camara de Comercio de Bogota. <https://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Todo-sobre-renovaciones/Solicita-tus-certificados>
- Cordoba, D., Molina, J. L., & Molina, M. A. (2018). *Las prácticas externas en la formación universitaria: un estudio empírico en el ámbito empresarial*. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6451387>
- DSV Global Transport and Logistics. (2023). *DSV Colombia*. DSV. Retrieved April 13, 2023, from
<https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/latam/dsv-colombia>
- Jorner, J. (2021, July 21). *Cómo la comunicación efectiva de los empleados aumenta la productividad*. Entrepreneur. Retrieved May 12, 2023, from
<https://www.entrepreneur.com/es/tecnologia/como-la-comunicacion-efectiva-de-los-empleados-aumenta-la/405885>
- Oyarvide- Ramírez, H. P., Reyes-Sarria, E. F., & Montaña-Colorado, M. R. (2017, October 23). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas | Domino de las Ciencias*. Dominio de las Ciencias. Retrieved May 8, 2023, from
<https://www.dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/687>
- Peña, T., & Castellano, Y. (2016). *Las Prácticas Profesionales como Potenciadoras del Perfil de Egreso*. SCIELO. Retrieved April 13, 2023, from
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512016000100011
- Piña, M. (2016). *“Prácticas Profesionales y su valor en el futuro desempeño laboral”*. Repositorio UCHILE. Retrieved April 13, 2023, from
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137649/Pr%C3%A1cticas%20profesionales%20y%20su%20valor%20en%20el%20futuro%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1>

Sosa, R. (2018, Octubre 30). Red forbes. *Comunicación afectiva para alcanzar resultados*.

<https://www.forbes.com.mx/comunicacion-efectiva-para-alcanzar-resultados/>

Universidad de Antioquia. (2020). *Modelos de Comunicacion*. MODELOS DE COMUNICACIÓN.

Retrieved May 11, 2023, from

<http://huitoto.udea.edu.co/edufisica/motricidadycontextos/modelos.pdf>

Yu-Chuan, H., Yen-Jo, H., & Kai-Yin, W. (2019). *An Empirical Study of the Influence of Internship*

Programs on Career Success. Journal of Business and Management. Retrieved April 13, 2023,

from <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2329490619854012>