

Asistente de Operaciones Marítimas de DSV AIR & SEA S.A.S.

Por:

Vanessa Alejandra Guerrero Viola

Cooperadora:

Tania Valdés Payan

Asesora:

Rosa Jannet Restrepo Restrepo

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables.

Negocios internacionales

Medellín

2022 01

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Glosario..... | 5 |
| Resumen Ejecutivo | 7 |
| Introducción | 8 |
| 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 | 10 |
| 2.5 Objetivos Estratégicos | 11 |
| 2.6 Rol Comercial..... | 11 |
| 3. Agencia Objeto de la Práctica..... | 11 |
| 3.1 Cargo Desempeñado | 11 |
| 3.2 Perfil del Cargo..... | 12 |
| 3.3 Objetivo del Cargo..... | 12 |
| 3.4 Funciones Para Realizar..... | 12 |
| 3.5 Relación con otros Cargos | 13 |
| 3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo | 13 |
| 3.7 Condiciones de Trabajo | 14 |
| 3.8 Entrenamiento..... | 14 |
| 3.9 Competencias..... | 15 |
| 3.10 Responsabilidades..... | 15 |

| | | |
|------|---|----|
| 3.11 | Deberes | 15 |
| 3.12 | Riesgos del Cargo | 16 |
| 4. | Características de la Práctica | 16 |
| 4.1 | Justificación | 16 |
| 4.2 | Objetivo General..... | 18 |
| 4.3 | Objetivos Específicos..... | 18 |
| 5. | Informe Ejecutivo | 18 |
| 5.1 | Contextualización de la Situación..... | 18 |
| 5.2 | Estructurar y Presentar los KPIs de los Clientes más importantes de la Compañía a nivel regional. | 21 |
| 5.3 | Elaborar Reservas y Envíos de Documentación indispensable para el óptimo desarrollo de los Procesos de Exportación Marítima..... | 24 |
| 5.4 | Apoyar en Tareas Específicas Designadas por los Operativos de la Empresa. | 27 |
| 5.5 | Realizar Reportes Semanales sobre Embarques que no tengan Operativos Asignados o que estén Pendientes por Radicar..... | 27 |
| 5.6 | Revisar y Solicitar Itinerarios de Salidas de Motonaves para que los Operarios puedan Programar el Transporte de Mercancías, con la Logística necesaria. | 28 |
| 5.7 | Construir la Propuesta de Valor para la Agencia de Práctica. | 29 |
| 6. | Aporte a Mí Formación Personal..... | 32 |
| 7. | Aporte a Mí Formación Profesional | 33 |
| 8. | Conclusiones | 34 |
| 9. | Recomendaciones | 36 |
| 10. | Webgrafía..... | 37 |
| 11. | Anexos | 38 |

Índice de Ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Logo | 11 |
| Ilustración 2. Organigrama..... | 13 |
| Ilustración 3. Colapso en los Puertos | 19 |
| Ilustración 4. Congestión de Buques..... | 19 |
| Ilustración 5. Itinerarios Hapag Lloyd | 29 |
| Ilustración 6. Tracking Hapag Lloyd | 38 |
| Ilustración 7. Itinerario CMA CGM..... | 39 |
| Ilustración 8. Exportación de Café..... | 39 |
| Ilustración 9 Evergreen Exportación..... | 41 |

Glosario

ATA: Actual Arrival, es la fecha de arribo real.

ATD: Actual Departure, es la fecha de zarpe Real.

Bill of Lading: Es un documento que permite la recepción de mercancías transportadas, es considerado un contrato y emitido por un agente de carga, sin este documento la mercancía no puede ser retirada del puerto.

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

Carga LCL: Less Container Load, se refiere a que en un mismo contenedor viajan varias mercancías de distintos clientes, ya que ninguna es tan grande como para utilizar un contenedor completo.

Consolidación: unificar cargas de varios clientes (LCL).

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

DG: Dangerous Goods, mercancía peligrosa.

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

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

KPI: Key Performance Indicator, es un indicador que mide el desempeño y eficiencia en los procesos.

MN: Motonave, también conocido como buque.

Roll-Over: Quiere decir que la mercancía no será transportada en la MN que se había indicado en un principio y que posiblemente exista un cambio de itinerario y retraso en la salida de la mercancía.

SAE: solicitud de autorización de embarque, este documento permite que la mercancía pueda ser ingresada al buque.

Tara: Peso del contenedor vacío.

TEU: Unidad de medida que se refiere a un contenedor de 20 pies, por lo tanto, cuando se habla de contenedor de 40 pies, serian 2 TEUS.

Tracking: Hacer seguimiento al estatus de la MN para saber dónde se encuentra.

VGM: Verified Gross Mass, es el peso bruto de la mercancía más la tara del contenedor.

Resumen Ejecutivo

El presente informe se basa en el proceso de prácticas profesionales en el área exportaciones marítimas de la empresa DSV AIR & SEA, en donde en primera instancia se realiza una introducción de los puntos relevantes de la empresa y seguido a esto se detallan todas las funciones que se realizaron durante el proceso.

Toda la información aquí suministrada coincide con los conocimientos puestos en prácticas por parte del estudiante, dando muestra del cumplimiento en las funciones y deberes que fueron designados, este proceso permitió tener contacto con navieras, clientes, operativos, aduanas y demás agentes que intervienen en una operación logística.

Introducción

Las prácticas laborales son un aporte a la formación educativa y profesional del estudiante, estas permiten que durante un periodo de tiempo el estudiante obtenga conocimientos y adquiera habilidades en un mercado real donde desarrolla actividades específicas que adicionalmente sirven de apoyo para la empresa. Este proceso de prácticas laborales fue desarrollado en la empresa DSV AIR & SEA, donde en primera instancia se explican todos los procesos y deberes que están a cargo del practicante las cuales influyen de forma significativa en los procesos internos de la empresa.

Este informe refleja el gran apoyo que tienen las empresas cuando deciden vincular practicantes a su grupo de trabajo, debido a que usualmente hay muchas tareas que requieren de apoyo para su cumplimiento; en este caso, el desarrollo de KPIs que permiten conocer y medir la capacidad de cumplimiento de la empresa, y le brinda a cada cliente una perspectiva del movimiento de sus cargas a lo largo de un mes, adicional, los demás procesos como reservaciones de espacios ante navieras, documentación, tracking de embarques y descargue de itinerarios, desarrollan en el practicante la capacitación y conocimiento necesario para conocer el manejo para exportar una carga.

El desarrollo del siguiente documento corresponde a la descripción minuciosa de todo el proceso realizado por el practicante en la empresa DSV AIR & SEA, por tanto, toda la información aquí suministrada forma parte de la composición de funciones realizadas desde el primer día hasta lo que se lleva del proceso, a su vez comprenden todos los conocimientos adquiridos.

1. Antecedentes

1976: cuando Leif Tullberg y nueve transportistas independientes fundaron DSV, De Sammensluttede Vognmaend A / S. La empresa operaba como un departamento de transporte para los propietarios y solo se ocupaba de contratar envíos y entregas.

1989: llegó la internacionalización con la adquisición de dos empresas exportadoras competidoras, Borup Autotransport A / S y Hammerbro A / S-Bech Trans.

1997: Adquisición de la empresa Samson Transport Co. A / S.

1999: Adquisición de la empresa Svex Group AB.

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

2005: la industria del transporte aéreo y marítimo se fortaleció aún más con la adquisición de J.H. Bachmann. Al año siguiente, DSV adquirió Frans Maas y pasó de ser un agente escandinavo a un verdadero agente paneuropeo del transporte por carretera y la logística.

2008: DSV ganó presencia en Suramérica y ahora está presente en todos los continentes, con la adquisición de ABX LOGISTICS.

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

2019: DSV unió fuerzas con Panalpina Welttransport, convirtiéndose en la cuarta empresa de transporte y logística más grande del mundo.

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

DSV es una de las empresas con mayor reconocimiento a nivel mundial, con más de 58 años de experiencia en el mercado colombiano y presencia en más de 90 países, además cuenta con 1.300 oficinas e instalaciones logísticas, generando más de 75.000 empleos a nivel mundial.

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social

Empresa de transporte y logística internacional DSV AIRS & SEA S.A.S.

2.2 Misión

“Es una empresa que se enfoca en la excelencia operativa, a través de elementos como la transparencia, la productividad y la escalabilidad, llevando a cabo una adecuada cadena de suministros que brinde soluciones eficientes a sus clientes y que a su vez permita la sostenibilidad necesaria para enfrentar los desafíos del día a día”.

2.3 Visión

“DSV AIR & SEA busca ser un proveedor líder a nivel global que satisfaga las necesidades de los clientes, velando además por un crecimiento amplio que lo ubique entre los más rentables del sector”.

2.4 Valores Corporativos

Consideran que el cliente es primero.

Buscan la forma de facilitarle a cliente los negocios que lleve a cabo con la empresa.

Son transparentes y los impulsa el emprendimiento y el empoderamiento local.

Muestran iniciativa y se comunican de forma respetuosa.

2.5 Objetivos Estratégicos

Los principales objetivos de la compañía son:

Ser una empresa líder a nivel mundial en el sector de logística y transporte.

Conseguir un crecimiento sostenible de la empresa.

Dar soluciones eficientes a los clientes.

2.6 Rol Comercial

DSV AIR & SEA es una empresa privada dedicada a la logística y transporte de mercancías a nivel mundial, por tanto, basa su rol comercial en lo mencionado anteriormente.

3. Agencia Objeto de la Práctica

Empresa de transporte y logística internacional DSV AIRS & SEA S.A.S.

Ilustración 1. Logo

The logo for DSV, consisting of the letters 'DSV' in a bold, blue, sans-serif font. The 'D' and 'S' are connected, and the 'V' is slightly separated.

Global Transport and Logistics

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

3.1 Cargo Desempeñado

Practicante operaciones marítimas.

3.2 Perfil del Cargo

Practicante en el área de negocios internacionales.

Buen manejo de Excel y dominio del inglés, con una alta adaptación a los cambios y buen manejo del trabajo bajo presión, atento a las coyunturas de los negocios y con habilidades para analizar información y comunicarla.

3.3 Objetivo del Cargo

Apoyar procesos que se llevan a cabo en la compañía como la elaboración de KPIs, así como el seguimiento a los embarques requeridos, por otro lado, se apoya con la realización de reservas, documentos como radicaciones y Bill of Lading e ingreso de SAE's y VGM's a través del sistema.

Además, deberá solicitar itinerarios vigentes a las navieras para informar a los analistas de las salidas disponibles en el mes, teniendo en cuenta además las fechas de cierres documentales para estas salidas.

3.4 Funciones Para Realizar

Creación y presentación de indicadores KPIs de los principales clientes de la compañía a nivel nacional.

Apoyo con proceso de exportación marítima, específicamente con la gestión de reservas, Bill of Lading y tracking de embarques.

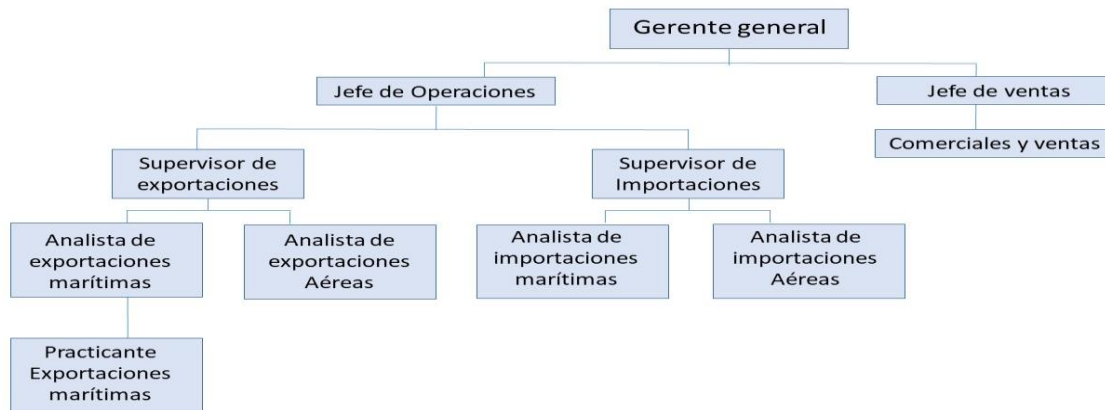
Gestión de itinerarios actualizados con las navieras, rutas y fechas solicitadas previamente.

Generación de informes sobre cargas pendientes por radicar y asignar a operadores.

Ingreso de SAE's, VGM's y selectividades al sistema correspondiente de cada naviera.

3.5 Relación con otros Cargos

Ilustración 2. Organigrama



Fuente: Elaboración propia – Información suministrada por supervisor.

La relación que se tiene con otros cargos va direccionada con la parte operativa de la empresa, quienes tienen funciones específicas que requieren apoyo para óptimo cumplimiento de los procesos en exportaciones marítimas, además los KPIs que realizan también involucran a la parte comercial y al gerente general ya que estos son quienes miden el rendimiento que se ha tenido con cada cliente y sus embarques.

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Computador de mesa con doble pantalla.

Microsoft Teams.

Acceso a plataforma principal de la empresa para la creación de embarques.

Acceso a programas y otras páginas necesarias para el manejo adicional de los embarques.

Impresora de uso general y un teléfono fijo que permita la comunicación con los clientes y proveedores.

3.7 Condiciones de Trabajo

Trabajo presencial, con herramientas y equipos físico y digitales adecuando para una óptima ejecución de los deberes, la oficina además cuenta con las zonas necesarias para poder descansar o entretenerse, la cocina cuenta con sillas y mesas cómodas, microondas, nevera y máquinas dispensadoras; tiene además una iluminación y ventilación adecuadas en el puesto de trabajo.

3.8 Entrenamiento

Tabla 1. Entrenamiento

| TEMA | RESPONSABLE |
|---|---|
| Bienvenida y presentación a la empresa | Recursos Humano: Clara Vélez |
| Charla sobre seguridad y riesgos en el trabajo | Jefe del área de cuidado y seguridad: Nilson Díaz |
| Capacitación de operaciones | Analista de exportaciones marítimas: Alejandra López |
| Capacitaciones sobre: aprobación de facturas, KIPi's y plataforma de la empresa | Wendy Osorio |

Tabla 1. Capacitaciones recibidas por parte de operativos y demás áreas de la empresa.

Fuente: elaboración propia

Las capacitaciones para el área de operaciones se dieron de forma presencial desde el primer día de ingreso a la compañía, indicando todo el proceso transporte y logística de una

mercancía, las plataformas necesarias para esto, las páginas de las navieras y el manejo de los clientes, esto con el fin de brindar a los practicantes el conocimiento necesario para iniciar con las funciones solicitadas.

3.9 Competencias

Adecuado trabajo en equipo, debido a que todos los procesos están integrados.

Dar un manejo adecuado a las situaciones que generen presión debido al riesgo que puede ocasionar.

Optimizar el tiempo de manera que se dé cumplimiento con todos los deberes.

Tener buen conocimiento de Excel.

3.10 Responsabilidades

-Creación y presentación de KPIs

-Envío de facturas a clientes.

-Reservas de embarques.

-Creación y remisión de Bill of Lading.

3.11 Deberes

Tracking de embarques.

Reportes de cargas pendientes por asignar un operador y radicaciones.

Gestión de itinerarios.

Ingreso de SAE's, VGM's y selectividades en las páginas de las navieras.

3.12 Riesgos del Cargo

La no realización de reservas e ingreso de documentación al sistema en tiempos por fuera de los requeridos, puede acarrear afectaciones económicas, retraso en el envío y retiro de mercancías, inconvenientes directos con el área comercial por las afectaciones que pueda tener el cliente por una posible detención en sus plantas de producción y demás.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

Uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo cuando se está a puertas de finalizar los estudios profesionales son las practicas, con esta iniciativa se logra que tan estudiantes como empresas y las universidades obtengan beneficios en diferentes ámbitos; dichas prácticas suelen hacerse bajo contrato por periodo de 6 o 12 meses, donde el estudiante implementará por primera vez todos los conocimientos y herramientas que ha adquirido en los semestres estudiados.

Este proceso de prácticas, permite, por un lado, que las universidades demuestren de cierta forma la calidad educativa que tienen y envíen a sus estudiantes a ese primer contacto con el mundo laboral directamente relacionado con todo lo aprendido, por otro lado, los estudiantes en sí mismos, también tienen el beneficio de ganar experiencia laboral, aplicar los conocimientos y desarrollar su perfil como negociadores internacionales, comprendiendo mucho mejor cómo funciona todo el proceso que conlleva realizar cualquier tipo de negocio con el resto del mundo.

A su vez, las empresas también logran ser un aporte al desempleo cuando las personas recién graduadas no tienen experiencia laboral y son rechazadas por este motivos, es por esto que las

prácticas son un gran aliado cuando las compañías brindan la oportunidad a los practicantes de ingresar y desarrollar actividades que les se ha de gran apoyo para quienes están laborando en la empresa, por tanto, las empresas también se benefician al contar con personas que contribuyen al óptimo desarrollo de las actividades de la empresa de forma eficiente.

Se debe tener en cuenta además que este intercambio de conocimiento también representa un beneficio para el país, cuando se tienen más personas laborando, esto genera que exista un mayor poder adquisitivo en la población haciendo que la economía se dinamice y fluya, generando a su vez, un crecimiento en la economía del mismo.

Es por esto, que al final, aunque en un primer instante solo parezca que el beneficiado es el estudiante al lograr conseguir un puesto relacionado con lo que estudió, es importante tener en cuenta que, si bien esto favorece directamente al estudiante, sin embargo, de forma indirecta todos terminan beneficiándose por la contribución que se brinda.

Este primer contacto que se da entre practicante y empresa, permite que el estudiante desarrolle y aplique los conocimientos en un entorno real, con los pro y contras que tienen las empresas y los países, con los riesgos reales que representa para una empresa la pérdida económica por la no correcta planeación de los procesos y la mala administración de los recursos que se poseen.

Este proceso de prácticas es un gran aporte para la sociedad, dando como resultado una formación complementaria e indispensable para el estudiante, permitiendo que este siga construyendo y desarrollando un perfil que aporte en el ámbito socioeconómico del país, permitiendo a su vez, que las empresas sigan tendiendo ese apoyo que se vuelve necesario para poder estas mismas.

4.2 Objetivo General

Describir el apoyo y las gestiones que se realizan en el área de operaciones marítimas, con el fin de proveer eficiencia a los procesos de la compañía.

4.3 Objetivos Específicos

Estructurar y presentar los KPIs de los clientes más importantes de la compañía a nivel nacional.

Elaborar reservas y envíos de documentación indispensable para el óptimo desarrollo de los procesos de exportación marítima.

Apoyar en tareas específicas designadas por los operativos de la empresa.

Realizar reportes semanales sobre embarques que no tengan operativos asignados o que estén pendientes por radicar.

Revisar y solicitar itinerarios de salidas de motonaves para que los operarios puedan programar el transporte de mercancías, con la logística necesaria.

Construir la propuesta de valor para la agencia de práctica.

5. Informe Ejecutivo

5.1 Contextualización de la Situación

Desde hacen varios meses, cuando las mercancías a nivel internacional tuvieron que ser retenidas en diversos puertos del mundo debido a la pandemia del COVID-19, debido a que los países habían tenido que cerrar sus fronteras para mitigar el impacto que este estaba ocasionando en sus poblaciones, el comercio mundial comenzó a tener una serie de estacas que impedían su normal funcionamiento, así mismo, cuando aun estando en pandemia, se

decide dar apertura a fronteras, toda esa mercancía represada tomó rumbo a los puertos de destino, haciendo que los puertos principales colapsaran y que cientos de buques estuvieran una vez más detenido por largas semanas para poder descargar la mercancía.

Este colapso en los puertos y por ende la escasez de contenedores trajo el alza en precios de transporte y logística internacional, lo que a día de hoy se ha traducido en un encarecimiento de los productos asumidos por el cliente final.

Ilustración 3. Colapso en los Puertos



Fuente: https://www.niusdiario.es/economia/macroeconomia/puertos-comerciales-mas-golpeados-retrasos-fletes-transporte-maritimo-problemas-atasco-barcos-cuellos-botella_18_3219048863.html

Ilustración 4. Congestión de Buques



Fuente: <https://www.mundomaritimo.cl/noticias/los-danos-colaterales-que-esta-dejando-la-congestion-de-buques-en-los-puertos-del-mundo>

Algunos titulares en 2021:

“Crisis marítima en puertos de China y EE.UU. cuadruplicó los precios de los fletes”

(periódico la republica)

“Se estima que los costos de alquiler de las embarcaciones tras el cierre de puertos en el mundo pueden pasar de US\$2.000 a US\$14.000, un aumento de 600%” (periódico la republica)

“El atasco de los puertos de China supera al del Canal de Suez y amenaza con llevar el caos al comercio global” (Periódico el economista.es)

“El transporte marítimo se encarece un 328% por el Covid y el atasco en China” (Periódico el economista.es)

“Atasco global: obras paradas, videoconsolas agotadas y nueve meses para recibir un coche” (Periódico el país)

A día de hoy la situación no ha tenido un mejor panorama, los precios del transporte internacional si bien han decrecido, la cadena de suministros y la logística internacional sigue estando golpeada por la pandemia, a esto, se debe sumar la reciente intención por parte de algunas navieras de entrar al negocio de los agentes de cargas.

Un juego al que han entrado algunas de las navieras más importantes del mundo, ha sido el de brindar precios más asequibles para quienes desean realizar una importación o exportación utilizando su servicio de navieras, con la única condición que también contraten con ellos los servicios que generalmente hacen los transportistas terrestres y los agentes de carga, pero ¿Qué pasa si el cliente decide contratar una gente de carga que se encargue de toda la logística?, el precio para este será mucho más alto, ya que adicional del pago al agente de

carga por sus servicios, las navieras les dan a estos unos precios mucho más elevados, haciendo a los agentes de carga menos competitivos y sacando provecho de esto, como es el caso de Maersk y Hamburg Süd, siendo estas unas de las más grandes a nivel mundial, han optado por brindar los servicios antes mencionados.

Esto supone riesgos en cuanto a la libre competencia, ya que siendo ellos dueños de toda la cadena logística, tendrían el control total para imponer precios y donde siempre el más afectado sería la empresa que exporta o importa si desea asumir todos los costos, o el cliente final si la empresa traslada esos costos al producto.

Pero, además, las recientes protestas en las ciudades donde se encuentran los principales puertos del país, han supuesto la detención parcial de las actividades que allí se ejecutan, retrasando y complejizando todos los procesos, a su vez, que termina encareciendo el proceso de exportación o importación al tener que pagar bodegajes por los días demás que la mercancía deba estar en puerto.

Es de resaltar que Colombia tiene múltiples desafíos en cuanto al desplazamiento de mercancías a nivel interno, estos debido a las zonas portuarias y las distancias que se tiene con los centros de producción los cuales usualmente están ubicados al interior del país, encareciendo la carga por ese flete terrestre que en ocasiones es mayor al flete internacional, por esto y demás circunstancias mencionadas anteriormente, el transporte y logística internacional ha representado un desafío para desarrollarse en el país.

5.2 Estructurar y Presentar los KPIs de los Clientes más importantes de la Compañía a nivel regional.

Los Key Performance Indicators o KPIs, son indicadores claves que miden el desempeño que ha tenido un proceso en específico, este utiliza una serie de métricas que permite identificar el

comportamiento que se tuvo en un lapso, así también, permite determinar la eficiencia o errores que se tuvieron y como se puede mejorar, evitando caer nuevamente en puntos que coloquen en riesgo el óptimo desarrollo de los procesos dentro de la empresa.

Los KPIs a los que fui designada, son enfocados a medir la eficiencia que tuvo la compañía frente al cumplimiento del proceso de exportación e importación, aéreo y marítimo de los clientes más relevantes.

La selección de clientes se da bajo un cúmulo de criterios que son determinantes para la compañía, por un lado, la capacidad de exportación e importación que tiene el cliente, es decir que un factor en común que tienen estos clientes, es que manejan grandes cantidades de envío de mercancías y que usualmente todas las semanas realizan por lo menos un proceso de logística y transporte internacional con DSV AIR & SEA; Por otro lado, estos clientes también exigen este seguimiento para medir el rendimiento de la compañía y la capacidad de resolución que esta les brinda.

Descripción de KPI: El formato bajo el cual se realiza la presentación de los KPIs es un archivo de Excel, este archivo está compuesto por varias pestañas las cuales se encuentran completamente formadas por fórmulas que interconectan la información ingresada.

En una primera pestaña se encuentra el cuadro donde se ingresan los datos de todos los embarques que se manejaron en el mes a analizar, los datos están compuestos por: cliente, INCOTERM, país y puerto de origen y destino, modo de transporte, fecha de recogida de mercancía, ETD, ATD, ETA, ATA, cantidad de mercancía transportada, peso, volumen, si es FCL o LCL, la cantidad de TEUS y el cliente en destino, toda esta información es descargada de la plataforma de la compañía.

En la segunda pestaña están todo el proceso de facturación que se llevó a cabo en el mes analizado, este está conformado por: nombre del cliente, fecha de facturación, fecha de arribo

del embarque, número de factura, y valor de la factura, dichos datos también son descargados directamente de la plataforma de la compañía.

En una tercera pestaña se encuentran las acciones correctivas que se deben tener en cuenta dependiendo de los retrasos que tuvo DSV AIR & SEA y las razones de los mismo. Cuando en la pestaña #1, algún embarque marca “Late”, quiere decir que no se cumplió con lo estipulado inicialmente, esto se debe múltiples razones, de las cuales algunas pueden ser responsabilidad de DSV AIR & SEA como: el no cumplimiento de cierres documentales, retrasos en reservas, emisión de BL y demás, o puede ser culpa de la naviera debido a roll overes³, omisión de puerto por parte de MN, demoras en los procesos aduaneros, entre otros. También se puede dar el caso donde la responsabilidad sea por parte del cliente, debido a que se demoró en la entregar de documentación requerida o en cuarto caso, no existe un responsable ya que las razones de demoras se pueden deber a casos fortuitos como el mal clima que impide el zarpe de la MN a tiempo o la congestión en puerto de tránsito.

Por lo tanto, en dicha pestaña, se describen cuáles fueron las razones de los embarques que tuvieron algún retraso y cual serían las medidas que se deberían tomar para mejorar en caso de ser responsabilidad de la compañía.

En una cuarta pestaña se tiene estipulado los días de tránsito, tiempo de recogida y liberación de mercancía que tiene cada ruta, discriminando si es FCL o LCL, esta pestaña debe estar actualizada y se debe tener en cuenta que son rutas directas, por lo tanto, cuando exista un embarque con un puerto de conexión que no esté incluido en el tiempo de tránsito, se debe aclarar en la pestaña de acciones que la razón de sebe a una conexión adicional que tuvo la MN.

Y para finalizar, está la quinta pestaña, llamada Dashboard, aquí se compila toda la información anterior y se muestra mediante gráficas y esquemas, el comportamiento que

tuvieron todos los embarques del mes, dando como resultado el nivel de eficiencia que tuvo la compañía.

5.3 Elaborar Reservas y Envíos de Documentación indispensable para el óptimo desarrollo de los Procesos de Exportación Marítima.

La creación de reservas es uno de los principales procesos que se deben realizar al momento de realizar una exportación marítima o aérea, ya que de esto depende garantizar en gran medida un cupo disponible en la naviera con la que se vaya a trabajar, por tanto, sin una previa reservación de contenedor en el caso de que la carga sea FCL o de la reserva para un LCL o coloader en caso de que la carga vaya consolidada con mercancías de otras empresas, no se podría iniciar el proceso de exportación.

Para realizar dicha reservación DSV AIR & SEA cuenta con una plataforma que está conectada directamente con la mayoría de navieras del mundo como lo son: COSCO, HAMBURG SÜD, HAPAG LOYD, MSC, entre otras, por lo tanto, el proceso solo debe hacerse a través de esta plataforma para estos casos; también se realizan reservas con navieras que no están conectadas a dicha plataforma como lo son: MARFRET y ZIM, en estos caso aparte de crear la reserva por la plataforma para que genere el código que se le asigna a cada embarque, se debe diligenciar un formulario que envía la naviera y adjuntárselo.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, el proceso para crear una reserva a través de la plataforma es el siguiente:

Tener claro quién es el cliente en origen y quien sería el cliente en destino, ambos deben estar creados en la plataforma con respectiva información, datos y documentos actualizados, tanto en DSV como en la aduana y puerto necesario.

Determinar con cual tipo de INCOTERM fue pactada la negociación y si el HBL se emite en destino o en origen, ya que de esto dependerá las forma en que posteriormente se va a facturar.

Ingresar las cantidades, el peso y volumen de la mercancía, el número de contenedores requeridos por el cliente en caso de ser FCL, la naturaleza de la mercancía, es decir, si es mercancía general o peligrosa; además se confirma con el cliente si desea manejar el transporte terrestre con DSV AR & SEA y se establece en la plataforma.

Seguido, se debe ingresar el origen y destino de la mercancía, aquí se debe tener claro cuál es el puerto específico por donde va a salir la mercancía, ya que si bien, el lugar de salida de la mercancía puede ser Buenaventura, este tiene varios puntos de salida como lo son: la sociedad portuaria regional de buenaventura, el puerto de agua dulce o la terminal de contenedores de buenaventura; Esto mismo pasa en otros puertos de Colombia y a nivel internacional, a razón de esto, se debe tener en cuenta también el puerto específico a donde va a llegar la mercancía.

Adicional, no solo se debe tener en cuenta el origen y destino, sino además si el buque hace tránsito por un tercer puerto antes de llegar al puerto requerido, ya que de esto dependen los días de tránsito que vaya a tener la mercancía. En este punto es importante resaltar la diferencia entre recalada de la MN y transbordo, si bien, ambos implican llegar a otro/s puertos antes del arribo final. Cuando se habla de recalada, se hace referencia a la llegada de la MN a puerto de tránsito donde despacha y carga mercancía, pero no hay un cambio de MN, mientras que cuando se habla de transbordo, la MN llega a un puerto de conexión y la mercancía es cargada a otra MN la cual tiene como destino el puerto requerido.

Para finalizar con la reserva, se ingresa el lugar de retiro de contenedores y se debe seleccionar la naviera con la cual se va a trabajar, teniendo en cuenta los itinerarios que tiene disponibles (los cuales se revisan a través de la página de cada naviera), posteriormente se ingresa la MN, el número de viaje y las fechas estimadas de zarpe y arribo.

Para que dicha reserva sea aceptada por parte de la naviera, se debe especificar el número de contrato que DSV AIR & SEA establecido previamente con esta. Además, cuando son mercancía peligrosa, se deben anexar documentos DG a la reservación para la aprobación de los mismos.

HBL, SAE, VGM y selectividades, si bien, la reserva es el proceso principal para iniciar con una exportación, uno de los procesos más complejos y que puede acarrear mayores problemas es no hacer el cierre documental a tiempo, este cierre generalmente es 6 días antes del cierre físico.

Para el cierre documental se deben tener en cuenta varios ítems:

Creación y envío de HBL este se realiza a través de la plataforma y se envía tanto al cliente como a la aduana y naviera. Aquí debemos tener cuenta que las cantidades, el peso, volumen, descripción de mercancía y contenedores estén correctamente, para poder ser emitido.

La SAE y selectividad es suministrada por la aduana, ambos archivos deben ser subido a la página de la naviera antes de la fecha de cierre documental.

El VGM es el resultado de la suma del peso bruto de la mercancía más la tara del contenedor, este también debe ser ingresado a la página de la naviera.

Por último, uno de los pasos más importante para cumplir con este cierre documental es el envío de Shipping Instruction, el cual es realizado por cada analista encargado de operaciones marítimas y en donde se le informa a la naviera como va cortado el MBL.

Cuando las cargas son LCL, las personas designadas para cada puerto se encargan de realizar los pasos anteriores, excepto de la SAE y la selectividad, las cuales son realizadas por la aduana de cada cliente.

5.4 Apoyar en Tareas Específicas Designadas por los Operativos de la Empresa.

Estas tareas varían según cada operativo, usualmente se basan en apoyo para cumplir con cierres documentales como el envío de documentos aduanales, los cuales representan el mayor riesgo para que una carga no pueda zarpar; Pero adicional existen otras funciones como la realización de tracking, esto se refiere a validar en las páginas de las navieras cuales es el estado actual de la MN, si ya zarzó, si tuvo conexión en un puerto o si ya arribó, lo que permite tener al cliente informado de cómo va su mercancía, este proceso se puede validar con número de contenedor, booking o número del Master.

5.5 Realizar Reportes Semanales sobre Embarques que no tengan Operativos Asignados o que estén Pendientes por Radicar.

Para la realización de estos reportes se descarga una data que es descargada directamente de la plataforma de la empresa, posteriormente mediante filtros se organiza toda la información para compilar lo necesario y enviar los reportes a todos los interesados.

Reporte: cargas sin operativos, en este informe se le notifica a cada operativo si tiene embarques que no se han asignado en la plataforma de la empresa, esto debido a que hay embarques que son designados por alguna oficina DSV del exterior y que son enviados a las oficinas de Colombia para darles manejo desde aquí.

Reporte: cargas pendientes por radicar, en este informe se le notifica a cada operativo las cargas que tienen pendientes por radicar, es importante tener en cuenta que las cargas deben ser radicadas cuando hayan zarzado y máximo 48 horas antes del arribo, debido a que si esto no se hace en el tiempo requerido generaría extemporáneas. Las extemporáneas representan un riesgo para la empresa debido a que la DIAN, entidad para la cual se hace la radicación,

genera sanciones que pueden llegar hasta la inhabilitación de la empresa por periodos de tiempo.

5.6 Revisar y Solicitar Itinerarios de Salidas de Motonaves para que los Operarios puedan Programar el Transporte de Mercancías, con la Logística necesaria.

Uno de los pasos más importantes cuando se manejan operaciones de transporte internacional es verificar cuales son los itinerarios que tienen las navieras para posteriormente proceder a realizar reservas en los espacios disponibles, estos itinerarios son compartidos al cliente para que este escoja cual salida le es más favorable. Para esto, se ingresa directamente a la página de cada naviera y en la sección de itinerarios, se filtra por ruta como se muestra en la imagen.

Ilustración 5. Itinerarios Hapag Lloyd

Localidad inicial*

Vía 1

Vía 2

Localidad final*

Conexión CARTAGENA (COLOMBIA) - LONG BEACH, CA Período 2022-04-23 -

| Puerto de carga | Transbordos | Barcos / Servicios | Puerto de descarga | Localidad final | Tiempo de tránsito (días) |
|--|-------------|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> CARTAGENA (COLOMBIA) CO 2022-04-28 | 0 | TIRUA / 2209N / GS1 | HOUSTON, TX US 2022-05-06 | LONG BEACH, CA US 2022-05-15 | 17 |
| <input type="radio"/> CARTAGENA (COLOMBIA) CO 2022-05-10 | 0 | TEMPANOS / 2211N / GS1 | HOUSTON, TX US 2022-05-18 | LONG BEACH, CA US 2022-05-25 | 15 |
| <input type="radio"/> CARTAGENA (COLOMBIA) CO 2022-05-16 | 0 | TOLTEN / 2212N / GS1 | HOUSTON, TX US 2022-05-23 | LONG BEACH, CA US 2022-05-30 | 14 |
| <input type="radio"/> CARTAGENA (COLOMBIA) CO 2022-04-28 | 0 | MEDITERRANEAN EXPRESS / 07W14 / MGX | HOUSTON, TX US 2022-05-08 | LONG BEACH, CA US 2022-05-15 | 17 |
| <input type="radio"/> CARTAGENA (COLOMBIA) CO 2022-05-08 | 0 | KOBE EXPRESS / 03E19 / MGX | HOUSTON, TX US 2022-05-21 | LONG BEACH, CA US 2022-05-29 | 21 |
| <input type="radio"/> CARTAGENA (COLOMBIA) CO 2022-05-15 | 0 | LONDON EXPRESS / 01E20 / MGX | HOUSTON, TX US 2022-05-27 | LONG BEACH, CA US 2022-06-06 | 22 |
| <input type="radio"/> CARTAGENA (COLOMBIA) CO 2022-05-05 | 0 | ATHENS GLORY / 215N / SCS | HOUSTON, TX US 2022-05-14 | LONG BEACH, CA US 2022-05-22 | 17 |
| <input type="radio"/> CARTAGENA (COLOMBIA) CO 2022-05-13 | 0 | MONTE TAMARO / 218N / SCS | HOUSTON, TX US 2022-05-24 | LONG BEACH, CA US 2022-06-01 | 19 |

Fuente: <https://www.hapag-lloyd.com/es/online-business/schedule/interactive-schedule/interactive-schedule>

5.7 Construir la Propuesta de Valor para la Agencia de Práctica.

El plan de mejoramiento sugerida a la empresa se basa en la experiencia obtenida como practicante durante los 6 meses que se llevaron a cabo, esta propuesta va enfocada en optimizar los procesos y favorecer a la empresa en el desarrollo de las actividades designadas a los practicantes.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, la propuesta se detalla de la siguiente forma y con los parámetros descritos a continuación:

La creación de reportes como el de los KPI's para clientes, representan un pilar importante no solo para que la empresa sepa el status de sus mercancías sino además para que los clientes verifiquen la eficiencia con la cual DSV AIR & SEA desarrolló sus operaciones durante cierto periodo de tiempo.

Es indispensable que para que estos reportes mantengas una continuidad y se reduzcan mayormente los errores que se puedan presentar al momento de la creación de los mismos, la información debería ser suministrada por una sola persona encargada de capacitar al practicante y brindar todos los elementos necesarios para que la información detallada en los reportes sea veraz, útil y clara de entender; Usualmente cuando la información es suministrada de una persona a otra, es posible que parte de la misma se vaya perdiendo en el camino y que los errores cada vez sean mayores, por esto la importancia de designar un encargado para capacitar a cada practicante en la realización de estos.

Estos KPI's son realizados y enviados a los clientes más importantes de la compañía a nivel regional, en estos se mide la capacidad que tuvo la empresa para responder a las novedades que presenta el mercado con el fin de cumplirle a cada cliente, dando un panorama de las gestiones que se llevaron a cabo durante el mes analizado con el fin de medir el comportamiento de las operaciones otorgadas por cada cliente.

Para llevar a cabo la composición de estos KPIs es necesario que la información suministrada en la data sea completa y eficaz, que no queden espacios sin completar, debido a que esto será un factor determinante frente a la validez de los mismo y lo que se le es informado al cliente.

A su vez, la constante auditoria frente al desarrollo de estos reportes permite detectar a tiempo los errores que se puedan estar cometiendo, los cuales tergiversan la información informada al

cliente y la cual puede afectar la medición que se esté llevando a cabo, por esto adicionalmente se sugiere realizar procesos de auditorías internas con el practicante que esté encargado de la creación de estos reportes.

6. Aporte a Mí Formación Personal

Sin duda las prácticas laborales representan un gran crecimiento para los estudiantes, estas permiten que el individuo enriquezca su conocimiento y desarrolle capacidades indispensables para el desarrollo personal. Por tanto, se vuelve una experiencia totalmente positiva en todos los aspectos que representan a un ser humano.

Tener la oportunidad de realizar las prácticas en una empresa tan grande a nivel mundial y con un crecimiento exponencial, incentiva la forma en que se aprecia la carrera de negocios internacionales. Tener este primer acercamiento a la vida laboral en la empresa DSV AIR & Sea ha representado un reto y un impulso para seguir aportando en la expansión de la capacidad exportadora del país.

Por otro lado, y como uno de los ítems más resaltantes de empresa, es la calidad de personas que conforma el grupo de trabajo, tanto en el área comercial, operativa y directiva, se logra tener una integralidad que permite que todas las funciones y/o inconvenientes que se presenten puedan ser solucionados de una forma más eficiente y con el apoyo de todos. .

7. Aporte a Mí Formación Profesional

El aporte de las practica laborales a la formación como profesional es muy significativo, este constituye el primer paso para ganar experiencia real sobre los estudiando durante toda la carrera, por lo tanto, el aporte que este representa es en su totalidad un beneficio para la formación del estudiante.

En este proceso además no solo se aplican todos los conocimientos suministrados por la universidad, sino que, a su vez, permite que el estudiante adquiriera muchos otros que solo se desarrollan en el ámbito laboral, sumando experiencia y conocimiento que se vuelve un beneficio para la empresa. Por esto, las prácticas profesionales son un completo meto necesario e indispensable para los universitarios, dándoles la oportunidad de conectar más con la carrera y entender mejor cómo funcionan las actividades relacionadas a su profesión.

8. Conclusiones

Una de las etapas más importantes cuando se realiza un proceso educativo es la aplicación de los conocimientos adquiridos, por ende, la práctica profesional constituye una oportunidad indispensable para los estudiantes que están a poco de terminar sus estudios. Esto permite que el estudiante no solo aplique lo aprendido, sino que además fortalece y capacita las habilidades que se poseen, potencializando al mismo, teniendo en cuenta además que genera valor agregado al estudiante.

Las prácticas también permiten desarrollar en el estudiante una serie de aspectos que en primera instancia no están directamente relacionados con lo estudiado, algunas de estas pueden ser el cumplimiento de horarios y la adaptación rápida a nuevas funciones.

Haber realizado las prácticas en una empresa internacional la cual además cuenta con gran trayectoria y expansión a nivel mundial, genera un cúmulo de emociones positivas, el tener la oportunidad estar en un ambiente real donde además de conocer la complejidad de la carrera y todos los sucesos que actualmente se presentan, también se aprecia la importancia que tienen los negocios internacionales en la vida cotidiana.

Es importante rescatar que los negocios internacionales influyen en casi todos los aspectos de la vida y en la sociedad en general, no por nada, hoy en día es común escuchar lo afectada que se han visto las personas debido a que los productos en generales están más costosos que quizás lo que costaban antes de la pandemia; se entiende el desafío que representó esta crisis de salud para el mundo y como el comercio internacional no puede detenerse porque genera todos los reprocesos, costos y pérdidas que ya se han visto.

Con el desarrollo de estas prácticas he podido concluir que los negocios internacionales y específicamente el área operativa de las empresas, son un pilar fundamental en el desarrollo de las sociedades y países, ya que permiten el transporte de un producto a cualquier parte del mundo, permitiendo que estemos conectados y podamos llevar una parte de lo que somos a millones de kilómetros a través de tierra, mar o aire.

9. Recomendaciones

Como recomendación a la empresa se le sugiere implementar procesos que permitan una mayor capacitación del practicante frente a las funciones a realizar con el fin de minimizar los errores que se puedan cometer en el proceso de aprendizaje.

Por otro lado, se le recomienda a la universidad que al momento de realizar reuniones previas a las prácticas o cuando está ya se están realizando es que los horarios de las mismas sean más flexibles, teniendo en cuenta que adicional a cumplir con una jornada laboral, se debe cumplir con las materias que se estén cursando en el momento y esto muchas veces cruza la disponibilidad que se tiene para asistir.

A la Coordinadora de la práctica como líder principal de este proceso, quien a su vez fue la docente asesora, se recomienda tomar en cuenta lo sugerido a la universidad, esto permite que se les dé cumplimiento a todas las reuniones.

Y como última recomendación dirigida al programa de Negocios Internacionales, se les sugiere impulsar espacios de interés para los estudiantes donde desde los primeros semestres exista acercamientos de estudiantes con empresas que futuramente puedan estar interesados en ellos, dando la oportunidad que desde el inicio los estudiantes conozcan y comprendan como se desarrolla el mercado laboral.

10. Webgrafía

- [1] I. Reta, «El atasco no está en la carretera, sino en los puertos de todo el mundo,» Madrid, 2021.
- [3] «DSV,» [En línea]. Available: <https://www.dsv.com/en/about-dsv>.
- [4] MundoMarítimo, «Los daños colaterales que está dejando la congestión de buques en los puertos del mundo,» 2021.

11. Anexos

Esta experiencia representó un gran desafío como estudiante debido a que mostró todas las facetas de los negocios internacionales, el cual, si bien ha permitido conectar personas, productos y mercados, aún tiene grandes puntos que analizar debido a la gran fragilidad que tiene este mismo. Este proceso suma no solo conocimiento sino grandes experiencias que enriquecen en el área personal y profesional, 6 meses que permitieron entender el mercado y desarrollar habilidades y fortalezas mediante la realización de reportes, reservas, tracking y demás actividades que fueron asignadas.

Este trabajo representa todo lo adquirido y desarrollado en proceso de prácticas, donde en la primera parte del trabajo se describe de forma general algunos aspectos de la empresa donde se realizaron las prácticas, y en la siguiente parte del mismo, se detalla minuciosamente las actividades que fueron realizadas y con qué finalidad.

Continuación se adjuntan imágenes relacionadas a las actividades realizadas durante todo el proceso:

Ilustración 6. Tracking Hapag Lloyd

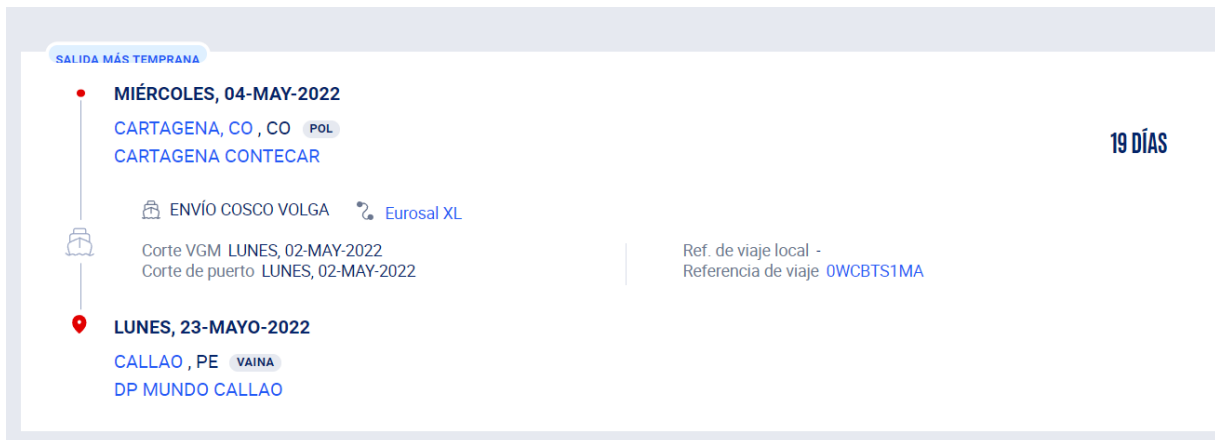
| Información del Contenedor | | | | | | | | | |
|----------------------------|------|-------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------|---|-------------------|---|
| Tipo | 45GP | Descripción | HIGH CUBE CONT. | Dimensión | 40' X 8' X 9'6" | Tare (kg) | 0 | Max. Payload (kg) | 0 |

| Último Movimiento | | | | | | |
|-------------------|----------------------|------------|-------|------------|--------------|--|
| Estado | Lugar de Actividad | Fecha | Hora | Transporte | No. de Viaje | |
| Loading | CARTAGENA (COLOMBIA) | 2022-05-12 | 00:01 | TEMPANOS | 2211N | |
| Discharge | VERACRUZ, VER | 2022-05-14 | 14:00 | TEMPANOS | 2211N | |

Fuente: <https://www.hapag-lloyd.com/es/online-business/track/track-by-booking-solution.html?view=S8510>

En esta imagen se aprecia la forma en que la naviera nos indica cual es el estado del contenedor, la ruta, si ya fue cargado al buque o si va en tránsito, con esto podemos informar al cliente donde se encuentra su mercancía exactamente.

Ilustración 7. Itinerario CMA CGM



Fuente: <https://www.cma-cgm.com/ebusiness/schedules/routing-finder>

En la imagen anterior se observa un itinerario con ruta Cartagena – Callao, Perú, donde se puede ver la MN, el viaje, los días de tránsito, los días de cierre documental y puerto de carga y descarga de la mercancía.

Experiencia con manejo de primer embarque:

Cuando llevaba alrededor de 5 meses en prácticas, la empresa decidió darme el manejo de un embarque desde cero, esto consistía en contactar al cliente, buscar espacios para salidas, reservar con navieras, tramitar la modalidad en que se iba a realizar la exportación, y demás procesos que esto implica.

Ilustración 8. Exportación de Café



Fuente: <https://expansion.mx/vida-arte/2022/02/22/adoras-el-cafe-estos-son-los-beneficios-que-ofrece-al-cerebro>

La carga se manejó LCL/FCL esto quiere decir que el cliente se encargó de ingresar la mercancía a puerto como carga suelta para que posteriormente la naviera realizara posicionamiento y llenado de contenedor, el cual era de 20DC. El producto exportado era Café en grano, y la ruta designada para este pedido fue Buenaventura – Hong Kong, y la naviera con la cual se realizó todo el proceso fue EVERGREEN.

En estos momentos la carga va en tránsito, zarpó el 01-May y tiene estimado de arribo: 06-Jun; para poder llevar a cabo este cargue fue indispensable cumplir con cierres documentales y físicos, los cuales constan de VGM, SEA, Selectividad y las instrucciones de corte de MBL. Esta experiencia ha sido realmente enriquecedora para la formación como negociador internacional, teniendo presente que se marca el inicio del manejo como operativo de exportaciones.

Ilustración 9 Evergreen Exportación



Fuente: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/evergreen-contrato-a-empresa-que-salvo-el-dia-en-suez-para-liberar-un-nuevo-barco-3325274>