

## **Automatización de solicitudes de cotización por parte de los clientes por medio de la plataforma MyDSV**

Daniela Bohórquez Mejía



Universidad Santo Tomás

Julio, 2024

## **Automatización de solicitudes de cotización por parte de los clientes por medio de la plataforma MyDSV**

Daniela Bohórquez Mejía

Negocios internacionales



Universidad Santo Tomás

Presentado a:

Facultad de negocios internacionales

Julio, 2024

## Resumen.

Este trabajo presenta un análisis de las prácticas de pricing implementadas en DSV, una empresa líder en el sector logístico. A través de un estudio exhaustivo de los procesos actuales y una evaluación de las herramientas tecnológicas disponibles, se identificaron oportunidades significativas para optimizar la fijación de precios y mejorar la competitividad de la compañía.

Se propuso un plan de mejora que contempla la implementación de herramientas de automatización, la personalización de precios y el fortalecimiento de la colaboración entre las áreas de pricing y ventas. Este plan tiene como objetivo principal incrementar la eficiencia, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente.

Los resultados de este análisis revelan la importancia de la digitalización en los procesos de pricing y la necesidad de adoptar un enfoque más estratégico y basado en datos para la toma de decisiones. La implementación de las recomendaciones presentadas en este trabajo permitirá a DSV consolidar su posición en el mercado y adaptarse a las demandas de un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo.

## Agradecimientos.

Al culminar con éxito mi carrera en Negocios Internacionales, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido a este logro tan significativo.

**A mi familia**, mi refugio en cada tormenta y mi celebración en cada triunfo, mi más sincero agradecimiento. **A mamá**, por sus abrazos que curaban todas mis heridas y sus consejos que me guiaron en cada paso; **a papá**, por su ejemplo de perseverancia y su apoyo incondicional. **A Lucas**, mi fiel compañero, aunque ya no esté físicamente conmigo, su recuerdo sigue vivo en mi corazón y me llena de fuerza.

**A mis profesores**, quienes no solo me transmitieron conocimientos, sino que despertaron en mí la pasión por el aprendizaje y me inspiraron a alcanzar mis metas. **A mis compañeros de clase**, con quienes compartí risas, lágrimas y momentos inolvidables que atesoraré por siempre. **A los directivos de la institución**, por brindarme las herramientas y el espacio necesario para crecer académicamente. Un agradecimiento **a mi director de tesis**, sus consejos y su apoyo fueron fundamentales para superar los obstáculos y alcanzar el éxito.

Y, por último, pero no menos importante, quiero agradecerme **a mí misma** por creer en mis capacidades y por no rendirme ante las adversidades. A todas las personas que han formado parte de este viaje, gracias por hacer de esta etapa una de las más hermosas de mi vida.

## **Introducción.**

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la fijación de precios se ha convertido en una herramienta estratégica fundamental para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas. En el sector logístico, caracterizado por márgenes estrechos y una intensa competencia, la optimización de los procesos de pricing resulta aún más crucial.

DSV, una empresa líder en el sector de la logística y el transporte se enfrenta al desafío de mantener su posición competitiva en un mercado en constante evolución. La presente investigación tiene como objetivo analizar las prácticas de pricing actualmente implementadas en DSV, identificar oportunidades de mejora y proponer un plan de acción que permita a la compañía optimizar sus procesos, incrementar su rentabilidad y mejorar la satisfacción de sus clientes.

A través de un estudio exhaustivo de los procesos internos de DSV, se ha llevado a cabo un análisis detallado de las herramientas y metodologías utilizadas para la fijación de precios. Asimismo, se han identificado las principales tendencias del mercado y las mejores prácticas de la industria. Los resultados de esta investigación han permitido identificar una serie de oportunidades para mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos de pricing de DSV.

En este trabajo se presenta un plan de mejora que incluye la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas, la optimización de los procesos internos y la capacitación del personal. Se espera que la implementación de este plan permita a DSV consolidar su posición en el mercado y adaptarse a las demandas de un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo.

## Índice.

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. DSV Colombia.....                                                   | 6  |
| 1.1 Aspectos Generales .....                                           | 6  |
| 1.1.1 Misión, Visión y Valores .....                                   | 6  |
| 1.1.2 Ubicación Geográfica .....                                       | 8  |
| 1.1.3 Estructura Organizativa .....                                    | 8  |
| 1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica .....  | 9  |
| 1.1.4.1 Análisis DOFA .....                                            | 9  |
| 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales ..... | 10 |
| 2.2 Importancia, limitaciones y alcances .....                         | 11 |
| 2.3 Objetivo General .....                                             | 12 |
| 2.3.1 Objetivos específicos .....                                      | 12 |
| 3.1 Propuesta de Mejora .....                                          | 13 |
| 3.2 Conclusiones.....                                                  | 14 |
| 3.3 Bibliografía. ....                                                 | 15 |
| 3.4 Anexos .....                                                       | 15 |
| 4.1 Programación de actividades realizadas en la organización.....     | 15 |
| 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....                  | 15 |

## **DSV COLOMBIA**

### **1.1 Aspectos Generales.**

- 2 DSV Air & Sea es una empresa danesa de logística y transporte que ofrece una amplia gama de servicios en el ámbito de la cadena de suministro y la gestión de la logística. El nombre DSV Air & Sea proviene de las iniciales de "De Sammensluttede Vognmænd" en danés, que se traduce como "Los Empresarios Unidos". (DSV, DSV, 2023)
  
- 3 DSV Air & Sea es una de las principales empresas de logística a nivel mundial y opera en más de 80 países. Ofrece servicios de transporte de mercancías por carretera, marítimos, aéreos y ferroviarios, así como soluciones de almacenamiento, gestión de inventarios, aduanas y otros servicios relacionados con la cadena de suministro. La empresa atiende a una amplia variedad de industrias y clientes, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones. (DSV, DSV, 2023)

### **3.1.1 Misión, Visión y Valores.**

#### **Misión:**

DSV define su misión de la siguiente manera:

“Excelencia operativa

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

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

Diseñamos nuestra infraestructura, física y digital, para ofrecer niveles de servicio de alta calidad y flujos de trabajo eficientes.

La excelencia operativa va de la mano de la sostenibilidad.

Una cadena de suministro bien planificada también es una cadena de suministro más ecológica.

We are forwarders. Doers. Somos personas que llevamos a cabo nuestros objetivos. Asumimos responsabilidades y tomamos la iniciativa. Siempre queremos encontrar la mejor solución, y más

racional, ante los desafíos que nos encontramos” (DSV, 2024).

### **Visión:**

La visión planteada por DSV, es la siguiente:

“Crecimiento sostenible

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

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

Ayudamos a las sociedades a crecer. Realizamos nuestro negocio con integridad, respetando las diferentes culturas y la dignidad y los derechos de las personas en todos los países. Aumentamos el valor para los accionistas. Queremos seguir siendo un proveedor global líder, satisfaciendo las necesidades de servicios de transporte y logística de los clientes. Nuestro objetivo es un crecimiento extensivo: orgánico y mediante adquisiciones - y aspiramos a estar entre los más rentables de nuestra industria” (DSV, 2024).

### **Valores**

Según DSV (2024) sus valores organizacionales son los siguientes:

- Nuestros clientes primero

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

- El mejor rendimiento

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

- Colaboración verdadera

Asumimos responsabilidades y tomamos la iniciativa Colaboramos y nos comunicamos de una manera respetuosa Practicamos un diálogo abierto

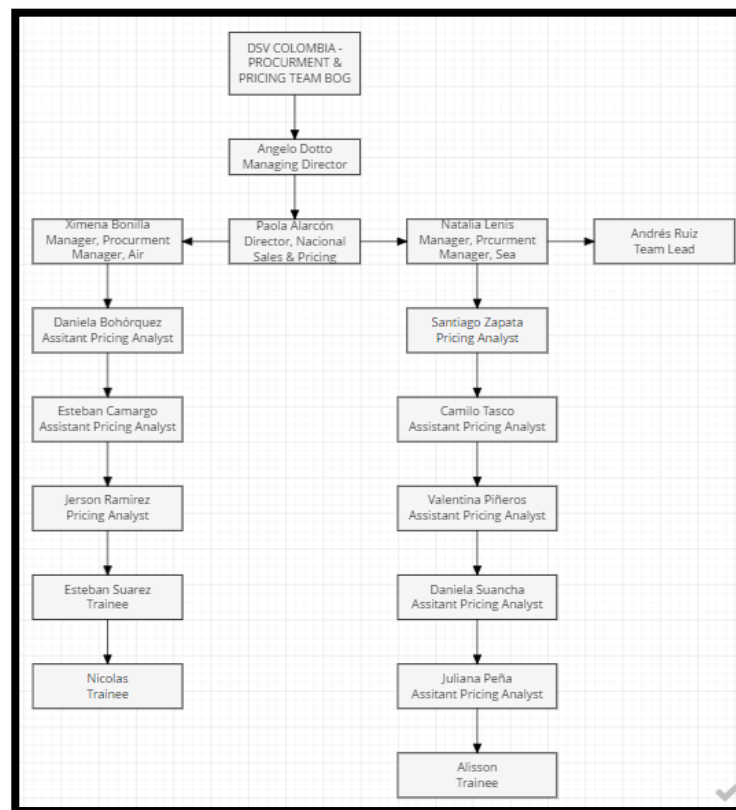
### 3.1.2 Ubicación Geográfica.

DSV Colombia cuenta con oficinas en Bogotá, Medellín, Pereira, Cartagena, Buenaventura y Barranquilla. Además, cuenta almacenes propios en las ciudades de Bogotá y Medellín. La práctica se realizó en la ciudad de Bogotá, en la oficina ubicada en el centro empresarial Buró 25.

### 3.1.3 Estructura Organizativa

A continuación, se presenta la estructura organizacional del departamento de procurement & Pricing, con relación a DSV Colombia.

**Figura 1.**



*Estructura organizacional del departamento de pricing en DSV Colombia*

### 3.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Actualmente me encuentro laborando en el área de Procurment & Pricing como Assistant Pricing Analyst la cual está dividida en marítimo LCL y FCL, terrestre y aéreo doméstico e internacional. En el departamento de pricing estoy realizando mis prácticas donde nos encargamos de ejecutar las diversas cotizaciones suministradas por los clientes y contacto con proveedores para poder desarrollar operaciones con ellos, con esto nos encargamos de dar respuesta y suministrar las mejores tarifas a los clientes dependiendo de las necesidades de este, adicionalmente, respondemos a licitaciones por parte de los clientes, ayudando a afianzar el lazo entre estos y DSV.

#### 3.1.4.1 Análisis DOFA.

A continuación, se realiza una matriz DOFA, donde se muestran las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de DSV Colombia enfocado al departamento de pricing.

**Figura 2**

*Análisis DOFA para DSV Colombia y el departamento de pricing*

| 1.1.4.2.1 Fortalezas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1.1.4.2.3 Debilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia y reconocimiento en el mercado nacional e internacional</li> <li>Relación estable con clientes y proveedores</li> <li>Conocimiento de los procesos</li> <li>Capacidad de resolución de problemas</li> <li>Herramientas como CW1 y plataformas para obtener información</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fallas en la comunicación interna</li> <li>Falta de claridad en correos con el cliente y proveedores</li> <li>Constante rotación de personal</li> <li>Dependencia del correo electrónico</li> <li>Falta de automatización</li> <li>Falta de una plataforma centralizada</li> <li>Reprocesos</li> </ul> |

| 1.1.4.2.2 Oportunidades                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1.1.4.2.4 Amenazas                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtención de nuevos clientes gracias al crecimiento del mercado</li> <li>• Fortalecimiento de relaciones con proveedores y negociaciones con los mismos.</li> <li>• Implementación de una plataforma unificada</li> <li>• Automatización de procesos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta competencia con otros agentes de carga</li> <li>• Trabajo con agentes externos que puedan afectar el desempeño de DSV</li> <li>• Decisiones externas de los clientes</li> <li>• Cambios en las regulaciones</li> <li>• Fluctuación en los costos</li> </ul> |

Nota: Elaboración Propia a partir de información obtenida en la práctica profesional. (julio, 2024)

## PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

### 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

El presente informe propone la implementación de una guía hacia los clientes sobre el manejo de My DSV para la solicitud de cotizaciones de todas las modalidades en donde puedan acceder fácilmente a la herramienta, viéndola como un beneficio para los mismos, mostrándoles los beneficios que tiene la plataforma. Esta guía tiene como objetivo principal ayudar tanto a los clientes, como al equipo de pricing a mejorar la comunicación, a una información más completa y a unos mejores tiempos de respuesta, así como la mejora de la calidad del servicio, fortaleciendo las operaciones internas de DSV.

La guía será utilizada para poder capacitar a los clientes en la elaboración de sus solicitudes de cotización por medio de los comerciales, para que vean un beneficio y facilidad en la implementación de la plataforma y la puedan utilizar de una manera más efectiva. La implementación de la guía busca contribuir en los siguientes aspectos:

- **Reducción de carga de trabajo:** Al automatizar la solicitud de cotizaciones a través de My DSV, se disminuye la cantidad de correos electrónicos y solicitudes manuales que deben gestionar los analistas de pricing, liberando tiempo para tareas de mayor valor agregado como análisis de mercado, negociación con proveedores y desarrollo de estrategias de pricing.
- **Mayor eficiencia:** La estandarización de los procesos de solicitud de cotizaciones a través de My DSV permite una gestión más eficiente del flujo de

trabajo, reduciendo errores y tiempos de respuesta.

- **Mejora en la calidad de la información:** Al contar con una plataforma centralizada, se garantiza que la información proporcionada por los clientes sea completa y consistente, lo que facilita la elaboración de cotizaciones precisas.
- **Mayor visibilidad:** La plataforma permite tener una visión general de todas las solicitudes de cotizaciones, facilitando el seguimiento y el control de los procesos.
- **Mayor satisfacción del cliente:** Al ofrecer una herramienta fácil de usar y eficiente para solicitar cotizaciones, se mejora la experiencia del cliente y se aumenta su satisfacción
- **Mayor rapidez y eficiencia:** Los clientes pueden solicitar cotizaciones en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin necesidad de esperar respuesta por correo electrónico.
- **Mayor transparencia:** La plataforma permite a los clientes realizar un seguimiento del estado de sus solicitudes y acceder a toda la información relevante en un solo lugar.
- **Reducción de errores:** Al automatizar parte del proceso, se reducen los errores humanos y se garantiza la precisión de las cotizaciones.
- **Mayor control:** Los clientes pueden personalizar sus solicitudes y tener un mayor control sobre el proceso de cotización.
- Para evaluar la guía de solicitud de cotizaciones, se diseñó un conjunto de indicadores clave de desempeño (KPI) que permitieron medir los resultados que se quieren obtener. Estos indicadores se seleccionaron en función de su relevancia para los objetivos del proyecto y su facilidad de medición. Los datos recopilados analizaron y compararon, lo que permitió identificar que se puede llegar a mejoras significativas en términos de tiempo de respuesta, precisión de las cotizaciones y satisfacción del cliente.

| Indicador                                                     | Unidad de medida  | Objetivo inicial   | Objetivo final     | Datos antes de la implementación | Datos esperados después de a implementación | Mejora observada |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|------------------|
| Tiempo promedio de respuesta a una cotización                 | Horas             | 48 horas           | 36 horas           | 48.2 horas                       | 35.5 horas                                  | -27%             |
| Porcentaje de errores en las cotizaciones                     | Porcentaje        | 10%                | 5%                 | 11%                              | 4.8%                                        | -56%             |
| Satisfacción del cliente (escala 1-5)                         |                   | 3.5                | 4.2                | 3.4                              | 4.3                                         | +26%             |
| Volumen de correos electrónicos relacionados con cotizaciones | Número de correos | 200 correos/semana | 150 correos/semana | 210 correos/semana               | 145 correos/semana                          | -31%             |

## 2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales.

### 2.2.1 Importancia

Al proporcionar una herramienta intuitiva y fácil de usar, se agiliza el proceso de solicitud de cotizaciones, reduciendo la fricción y aumentando la satisfacción del cliente. La automatización de procesos reduce el tiempo dedicado a tareas administrativas, permitiendo al equipo de pricing concentrarse en diversos aspectos que puedan aportar a la mejora del desarrollo del trabajo. Al contar con información completa y precisa proporcionada por el cliente a través de la plataforma, se reducen los errores en la elaboración de las cotizaciones. La plataforma permite un seguimiento más cercano de las solicitudes, facilitando la identificación de patrones y tendencias en las necesidades de los clientes. Al ofrecer un servicio más eficiente y personalizado, se fortalece la relación con los clientes y se aumenta la lealtad a la empresa.

### 2.2.2 Limitaciones

Las limitaciones de este proyecto incluyen que algunos clientes pueden requerir tiempo para adaptarse a la nueva forma de solicitar cotizaciones, además, la efectividad de la guía dependerá en gran medida de la estabilidad y usabilidad de la plataforma My DSV y algunos clientes pueden ser reacios a cambiar sus hábitos y seguir prefiriendo el correo electrónico.

### 2.2.3 Alcances

Como alcance a corto plazo se espera una reducción significativa en el número de solicitudes de cotizaciones por correo electrónico y una mejora en los tiempos de respuesta.

A mediano plazo se prevé un aumento en la satisfacción del cliente y una mayor adopción de la plataforma My DSV como canal principal para solicitar cotizaciones.

A largo plazo la implementación de la guía puede contribuir a una transformación digital más amplia en el área de pricing, permitiendo la integración de nuevas funcionalidades y la optimización de procesos

La guía para los clientes es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia, la precisión y la

satisfacción del cliente en el proceso de solicitud de cotizaciones. Si bien existen algunas limitaciones a considerar, los beneficios a largo plazo superan los desafíos iniciales.

Para garantizar una implementación exitosa de la guía, se ha elaborado un cronograma que abarca desde el diseño de la guía hasta su implementación completa. Este cronograma, detalla las actividades a realizar, los responsables de cada tarea y los plazos establecidos. El cumplimiento de este cronograma permitirá monitorear el progreso del proyecto y realizar ajustes si es necesario.

| Indicador                                                     | Unidad de medida  | Objetivo inicial   | Objetivo final     | Datos antes de la implementación | Datos esperados después de la implementación | Mejora observada |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|------------------|
| Tiempo promedio de respuesta a una cotización                 | Horas             | 48 horas           | 36 horas           | 48.2 horas                       | 35.5 horas                                   | -27%             |
| Porcentaje de errores en las cotizaciones                     | Porcentaje        | 10%                | 5%                 | 11%                              | 4.8%                                         | -56%             |
| Satisfacción del cliente (escala 1-5)                         |                   | 3.5                | 4.2                | 3.4                              | 4.3                                          | +26%             |
| Volumen de correos electrónicos relacionados con cotizaciones | Número de correos | 200 correos/semana | 150 correos/semana | 210 correos/semana               | 145 correos/semana                           | -31%             |

**2.3 Objetivo General:** Promover la adopción de la plataforma My DSV como canal principal para la solicitud de cotizaciones, mejorando la eficiencia, la precisión y la satisfacción del cliente en los procesos de pricing.

### 2.3.1 Objetivos específicos

1. Diseñar una guía de automatización dirigida hacia los clientes de DSV para que estos puedan realizar con éxito sus solicitudes de cotizaciones hacia el equipo de pricing
2. Dar a conocer la guía de automatización a los clientes mediante las visitas que realizan los funcionarios del área comercial para su futura implementación
3. Implementar la guía de automatización para disminuir los reprocesos con el fin de reducir los tiempos de respuesta hacia los clientes
4. Medir el porcentaje de favorabilidad y satisfacción con la aplicación de la guía de automatización

### 2.3.2 Indicadores de logros

1. Diseñada la guía de automatización dirigida hacia los clientes de DSV, de fácil comprensión lo cual se determina a través de encuestas a un grupo piloto de clientes
2. Contabilizar el número de clientes a los cuales se les presentó la guía durante las visitas comerciales midiendo el nivel de interés de los clientes para utilizar la herramienta.
3. Monitorear el número de clientes que efectivamente están utilizando la herramienta para realizar sus solicitudes
4. Comparar el tiempo promedio de respuesta antes y después de la implementación de la guía
5. Contabilizar el número de solicitudes que requieren correcciones o aclaraciones adicionales
6. Realizar encuestas a los clientes para medir su nivel de satisfacción
7. Preguntar a los clientes qué tan probable es que recomienden la herramienta a otros por medio de NPS (Net Promoter Score)
8. Medir el tiempo que el equipo ahorra al automatizar tareas aumentando la productividad del equipo de pricing

## CONTENIDO PLAN DE MEJORA

### 3.1 Propuesta de Mejora.

La propuesta de mejora para el departamento de pricing de la empresa DSV Colombia consiste en el diseño, distribución e implementación de la guía hacia los clientes. Esta guía incluye información detallada del proceso para poder realizar con éxito la solicitud de las cotizaciones al equipo. El contenido de la guía es el siguiente:

- Descripción general de la plataforma de My DSV en donde el cliente puede navegar por diferentes secciones
- Fotos de la plataforma con una explicación detallada de como iniciar una cotización, en donde se especifica información del embarque, seguro de carga, carga suelta, contenedor, mercancías peligrosas y/o de temperatura controlada, guardar y añadir más paquetes, modos de transporte disponibles, información adicional, aceptar términos y enviar, envío de notificación al cliente y a la oficina de DSV sobre la creación de una nueva solicitud de cotización.

### 3.2 Conclusiones

1. El desarrollo de las prácticas profesionales en la compañía de DSV Colombia en el área de pricing me ha permitido adquirir conocimientos prácticos sobre los procesos de cotización y fijación de precios en el sector logístico. He podido aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en mi formación académica a un entorno laboral real y dinámico.
2. A través de mi análisis, he identificado varias oportunidades para mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos de pricing, como la implementación de una plataforma unificada y la automatización de tareas repetitivas.
3. La tecnología juega un papel fundamental en la optimización de los procesos de pricing. Herramientas como My DSV pueden agilizar las tareas y mejorar la precisión de las cotizaciones.
4. La colaboración con el equipo de pricing ha sido clave para comprender los desafíos y oportunidades de área. El trabajo en equipo es esencial para implementar cambios exitosos.
5. Las prácticas profesionales me han permitido desarrollar habilidades como el análisis de datos, la resolución de problemas y la comunicación efectiva.
6. El plan de mejora propuesto demuestra la necesidad de una transformación digital en el área de pricing. La implementación de una plataforma unificada u la automatización de procesos son fundamentales para mejorar la eficiencia y la competitividad.
7. El plan de mejora está centrado en mejorar la experiencia del cliente a través de una mayor rapidez y precisión en la entrega de cotizaciones.
8. La capacitación del equipo es esencial para garantizar la adopción exitosa de las nuevas herramientas y procesos.
9. Es fundamental establecer indicadores clave de desempeño para medir el éxito del plan de mejora y realizar ajustes si es necesario.
10. La implementación del plan de mejora puede abrir nuevas oportunidades de crecimiento para el área de pricing, como la personalización de servicios y la identificación de nuevas fuentes de ingresos.

### 3.3 Bibliografía.

*Propósito y estrategia* | DSV. (s.f). <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-estrategia>

*Valores* | DSV. (s.f). <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/valores>

*TeamsProcurement & pricing* | DSV Air & Sea (2024) Microsoft teams.

### 3.4 Anexos.



Proceso de solicitud de cotización actual.pdf



Guía cotizaciones DSV.pdf

## SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

### 4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

Las actividades realizadas en la organización por parte de pricing son fundamentales para garantizar la competitividad y rentabilidad de la compañía. Las funciones como pricing en DSV son el análisis de mercado, estudiando las tendencias del mercado logístico, los precios de la competencia, los costos de los servicios y las preferencias de los clientes para determinar precios competitivos y rentables. Establecer precios para los diferentes servicios logísticos ofrecidos por DSV, considerando los costos, la demanda, la competencia y los objetivos de la empresa. Diseñar y ejecutar estrategias de pricing que permitan maximizar los ingresos y la rentabilidad, como descuentos por volumen, precios dinámicos o paquetes personalizados. Mantener actualizadas las tarifas de los servicios, considerando las fluctuaciones de los costos y las condiciones del mercado. Dar respuesta a los clientes de todas las solicitudes realizadas, de forma correcta, con tiempos de respuesta cortos y con precios competitivos.

### 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

**Figura 3**

*Actividades. Logros y dificultades por ciclo en el desarrollo de las prácticas profesionales*

| Ciclo                       | fecha           | Actividades desarrolladas                                                                                                                                                                                                                                               | logros                                                                                                                                                                                                                                               | Dificultades enfrentadas                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1.1.1.<br/>Ciclo 1</b> | Enero – Febrero | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de conceptos base.</li> <li>• Soporte en envío de solicitudes de tarifas a las oficinas del exterior</li> <li>• Apoyo con actualización de tarifarios</li> <li>• Apoyo con formalización de solicitudes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rápida adaptación a las funciones y procesos.</li> <li>• Apropiación de conceptos</li> <li>• Comunicación asertiva con los diferentes equipos DSV, proveedores y clientes</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de ciertos conocimientos específicos</li> <li>• Errores en el envío de instrucciones de cotizaciones</li> <li>• Dificultad en la comprensión de las diferentes opciones de modalidades.</li> </ul> |
| <b>4.1.1.2.<br/>Ciclo 2</b> | Febrero – Marzo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte en envío de solicitudes de tarifas a las oficinas del exterior</li> <li>• Apoyo con actualización de tarifarios</li> <li>• Apoyo con formalización de solicitudes</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor comprensión de los conceptos utilizados en el área</li> <li>• Mayor confianza en los procesos</li> <li>• Mayor agilidad en la solicitud de tarifas</li> <li>• Mayor afinidad con el equipo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confusión en ciertas modalidades que no eran comunes</li> <li>• Errores en la comprensión de tarifas</li> <li>• Demora en las respuestas</li> </ul>                                                      |
| <b>4.1.1.3.<br/>Ciclo 3</b> | Marzo – Abril   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización y envío de solicitudes de tarifas al exterior</li> <li>• Envío de cotizaciones directamente al cliente</li> <li>• Actualización de tarifarios</li> <li>• Contacto directo con proveedores</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensiones de los conceptos</li> <li>• Adquisición de nuevo puesto como sales support</li> <li>• Mayor confianza en el envío de cotizaciones a los clientes</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confusión con ciertos costos a cobrar</li> <li>• Errores en cotizaciones por falta de conocimiento de ciertos recargos</li> </ul>                                                                        |

|                             |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1.1.4.<br/>Ciclo 4</b> | Abril –<br>Julio | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización y envío de solicitudes de tarifas al exterior</li> <li>• Envío de cotizaciones directamente al cliente</li> <li>• Envío de instrucciones a operaciones</li> <li>• Actualización de tarifarios</li> <li>• Contacto directo con proveedores</li> <li>• Actualización y participación en licitaciones</li> <li>• Visitas a clientes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente relación con el personal no solo de pricing sino de toda la empresa</li> <li>• Afinidad con los comerciales a los cuales les doy soporte</li> <li>• Seguridad al momento de compartir una cotización</li> <li>• Más confianza a la hora de comunicarme con el exterior y con los mismos clientes</li> <li>• Apoyo y soporte a los nuevos compañeros</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desviaciones de embarques</li> <li>• Cambios en las tarifas sin previo aviso</li> <li>• Extra costos generados por diversas situaciones</li> <li>• Cancelación de embarques por problemas en la cadena de suministro</li> <li>• Ofertas al cliente con gastos que no aplican o mal cotizados</li> <li>• Saturación de correos electrónicos</li> </ul> |
|-----------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nota: Elaboración Propia a partir de información obtenida en la práctica profesional. (julio, 2024)