



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

**Plan de mejora de la empresa DSV Air & Sea
enfocado en el área de Pharma**

Daniela Isabel Suancha

Facultad de negocios internacionales, Universidad Santo Tomás

DA8N: Practica profesional

2024

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a mis padres y a Dios por guiarme por esta etapa tan especial de mi vida, me acompañaron en todos los momentos tanto buenos como malos, siempre dándome apoyo incluso cuando llegue a pensar que no llegaría este momento. Sin su ayuda hubiera sido demasiado difícil dar este paso primordial para mi.

Tambien agradezco a mis profesores por brindarme el conocimiento necesario para afrontar los retos que la vida profesional me pone en el día día; gracias a sus enseñanzas puedo estar en la empresa que quiero con la cual de igual manera me siento agradecida por darme la oportunidad de sin haber terminado mis estudios darme responsabilidades que me ayudarían a entrar realmente al medio de la logística internacional.

Adicional agradezco a mis amigos y compañeros que estuvieron conmigo, compartiendo nuestros logros y dificultades dándonos apoyo mutuamente para alcanzar esta meta por la que tanto nos esforzamos.

Finalmente gracias a la Universidad Santo Tomas por darme la oportunidad de pertenecer a la comunidad tomasina incluso antes de terminar mi etapa escolar. Con esta oportunidad puedo portar un titulo a la edad de 21 años , orgullosa de haber terminado mis estudios universitarios en una institución integra, llena de valores y enfocada en la excelencia.

Resumen

Por medio de este trabajo se busca plantear una alternativa de mejora en el proceso operacional de la importación marítima en el área de Pharma esto debido a la identificación de falencias frecuentes y con un gran impacto en la compañía como los extra costos por procesos realizados de manera errada.

Para realizar esta propuestas además de la experiencia activa dentro de la empresa se hizo el análisis de la empresa a través de una matriz DOFA para así proporcionar una estrategia de mejora que realmente sea útil en DSV tanto para la Branch en general como para cada uno de sus empleados subiendo así el nivel de productividad y calidad de información en la empresa.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado la estrategia consistirá en una plantilla en la plataforma base de la empresa a nivel mundial: Cargo Wise.

Introducción

A través de las practicas profesionales realizadas en el primer semestre del año 2024 se realizo el primer acercamiento a la logística internacional de manera real no solo teórica, se adquirió mas conocimiento sobre el tema por lo cual se lograron notar tanto fortalezas como falencias que tiene la empresa DSV Air & Sea.

DSV es una empresa muy bien constituida y presenta muchas ventajas por lo cual fue un poco complicado realizar este escrito, sin embargo siempre se pueden arreglar los pequeños detalles que dificultan la perfeccion para así destacar cada vez mas y mas. Por lo tanto a

continuación se presentara una estrategia para incrementar la productividad de la empresa y la calidad de trabajo de los empleados.

Contenido

Agradecimientos.....	2
Resumen	3
Introducción.....	3
LA EMPRESA	5
Aspectos generales	5
Misión	6
Visión	6
Valores	6
Ubicación geográfica	8
Estructura organizativa	8
Departamento de la práctica.....	8
Análisis DOFA.....	10
PLANTEAMIENTO PLAN DE MEJORA	11
Importancia	12
Limitaciones.....	12
Alcances	13
Objetivos.....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos.....	13
CONTENIDO PLAN DE MEJORA	14

Conclusiones	15
SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL.....	16
Programación de actividades realizadas.....	16
Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	16
Referencias.....	

DSV AIR AND SEA S.A.**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.

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.

Visión**Crecimiento sostenible**

Ayudamos a nuestros clientes a crecer manteniendo el flujo de sus cadenas de suministro. Creamos soluciones eficientes para todas las empresas con un enfoque en la

confiabilidad, el impacto ambiental y el costo, independientemente de la industria y el tamaño.

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

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

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

Valores

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

Ubicación Geográfica

País: Colombia

Ciudad: Bogotá, D.C

Localidad: Fontibón

Dirección: Diagonal 25G, no. 95-85, Torre 3, Piso 3



Fuente: Google Maps (10 de agosto de 2024) Ubicación Dsv Air & Sea en Bogotá.

Google Maps.

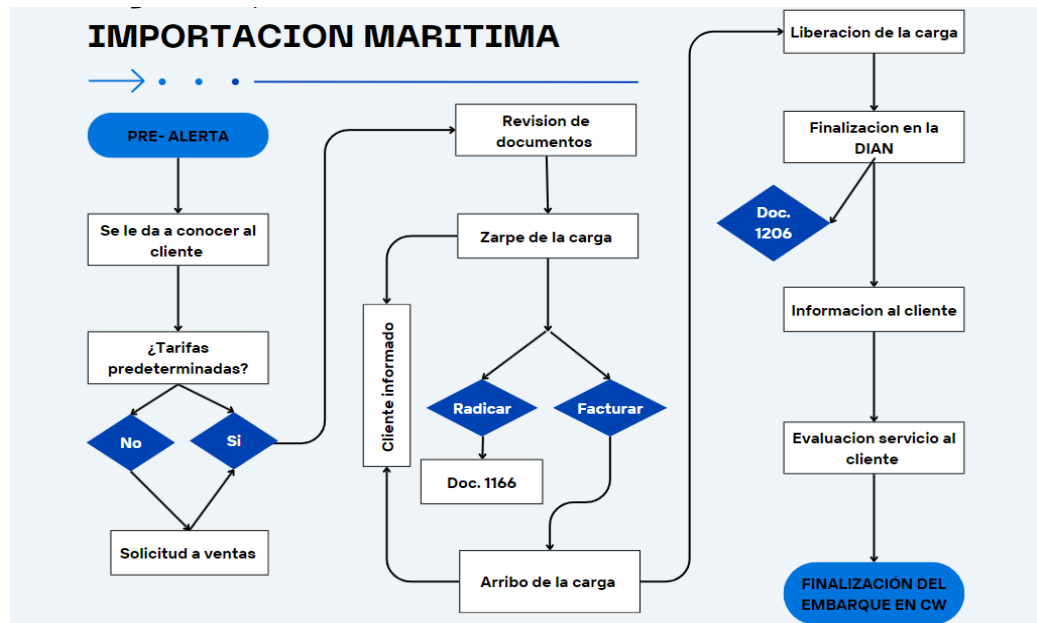
Estructura organizativa

Departamento en el que se desarrolla la práctica profesional

El área de Pharma liderado por Paula Toloza y Marcela Hernandez esta encargado del proceso logístico internacional tanto de productos con componentes farmacéuticos (shampos, sueros, tabletas, cremas , etc) listos para en consumo humano como para materia prima de los mencionados anteriormente.

El proceso cambia si es una exportacion o importación, teniendo en cuenta que las

prácticas profesionales fueron realizadas en importación marítima, los pasos a groso modo de este proceso son los siguientes representados en el diagrama de flujo a continuación.



Fuente: Diagrama de flujo importación marítima DSV Air & Sea. Elaboración Propia

DOFA

Debilidades • Varias empresas lo consideran costoso por lo cual no compran el servicio ofrecido • Tiene competencia directa con las navieras las cuales al no ser un intermediario tienen tarifas de menor valor • Problemas en el sistema de la empresa, principalmente en sistemas de medición. Después de preguntar a los empleados, afirman los temas administrativos y de medición son muy complicados o tediosos de usar	Fortalezas • Es una empresa con mayor reputación en el mundo de la logística internacional. • Al ser una empresa grande tiene contacto directo con agentes en los puertos colombianos, navieras y orígenes de otros países • Facilita el proceso de importación y exportación para clientes que no tienen mucho conocimiento frente al tema o a empresas que manejan gran cantidad de embarques por lo cual DSV hace papel de tercerización.
Oportunidades	Amenazas

● Actualmente en Colombia esta creciendo el comercio exterior, fortaleciendo las oportunidades de llegar a tener un mayor numero de clientes y a mas destinos alrededor del mundo que deseen ya sea importar o exportar. ● La empresa crece gracias a las alianzas o adquisiciones de otras compañías dedicadas a lo mismo , esto es una oportunidad debido a que cada vez más empresas quieren hacer fusiones	● Competencia de compañías las cuales se mueven en el mismo sector ofreciendo servicios tanto iguales como parecidos. ● Errores internos por parte de los operativos que pueden llegar a generar extra costos o en caso de repetirse varias veces la posibilidad de que la empresa se quede sin licencia para ofrecer este servicio. ● Legislación de los distintos países involucrados en el proceso, mayormente cuando se trata de temas de liberaciones o nacionalización de la carga
---	--

Fuente: Análisis DOFA del área Pharma en DSV Air & Sea. Elaboración Propia

PLAN DE MEJORA

Planteamiento central:

Teniendo en cuenta el análisis DOFA y comentarios en las encuestas de servicio al cliente (no encontradas en este documento por privacidad de datos de la empresa) se evidencia que DSV se hace competitiva entre las demás por su calidad en las operaciones, por lo tanto si la misma se ve afectada ya no tendrá ventaja competitiva y será más débil en el mercado imposibilitando la capacidad para comprar otras compañías.

Hay un proceso en la importación marítima que genera los efectos negativos mencionados anteriormente y vistos en el DOFA el cual es la radicación; este proceso anuncia la llegada de una nueva carga al país por lo tanto si este paso se hace en el tiempo incorrecto o

de manera errónea la carga puede llegar a ser tomada por contrabando, generando altas multas y mala reputación frente a la DIAN, lo cual podría llevar a la pérdida de la licencia como agente de carga en Colombia.

Este proceso también afecta directamente a los empleados en el sector de operaciones pues al acumular cierta cantidad de “extemporáneas” pueden ser despedidos.

Por lo tanto con la intención de mitigar este problema en el presente trabajo se propone como plan de mejora la implementación de una plantilla capaz de dar una visual a los empleados de los embarques que no se han radicado y no se les a puesto numero RMU (numero 1166 encontrado en el nombrado Documento de transporte /Documento consolidador de la carga) el cual es importante digitar en el sistema Cargo Wise (CW) por calidad de información.

Importancia:

Teniendo en cuenta que el riesgo de extemporáneas genera un alto impacto en la operación logística. Esta estrategia tiene como fin facilitar el trabajo de los empleados y practicantes dentro del proceso, esto ya que se identifico como motivo principal de las extemporáneas la falta de atención a la radicación de embarques provenientes de destinos mayormente asiáticos debido a estar atento a otros procesos de embarques con una fecha de llegada mas próxima.

Limitaciones:

- Falta de capacitación en el sistema CW referente a el proceso de radicación en

la plataforma

- El sistema CW al ser usado a nivel mundial presenta persistentes fallos
- Debido a la cantidad de embarques responsabilidades es difícil analizar mas a fondo el proceso

Alcance

- Se evitan multas costosas
- Ayuda a los empleados en su día a día mejorando el servicio al cliente
- Permite al empleado centrarse en tareas que no se realizan por estar fijado en otros procesos

Objetivos

Objetivo general

Implementación de plantilla que de visual al operativo de las cargas que tiene pendiente por radicar y diligenciar el numero RMU para así disminuir el riesgo de extemporáneas y mejorar la calidad de información asegurándose de haber registrado el número del documento 1166

Objetivos específicos

- Disminuir número de extemporáneas en operaciones
- Ayudar a nuevos practicantes a cometer menos errores iniciando
- Mostrar una ventaja dentro del programa que es usado todos los días por los

empleados.

- Mejorar la calidad de datos para de igual manera tener menos riesgo a salir mal en una auditoria

Contenido del plan de mejora:

Primeramente se debe tener en cuenta que las practicas se hicieron en el primer semestre por lo cual a medida que avanzaba el tiempo se fueron delegando mas tareas ya fuera por el numero de clientes a carga o la cantidad de embarques que cada uno de ellos decidia transportar con DSV.

El primer mes del año fue dedicado totalmente a capacitaciones teniendo a un empleado fijo de mentor, por lo tanto aun no se tenia conocimiento total de la operación sin embargo si se llego a identificar como el mentor mostraba disconformidad con algunos procesos de la operación al ser tediosos o complicados de visualizar para así después realizarlos.

Luego de haber sido asignado un computador los problemas se volvieron propios dando una mayor manera de entender porque eran, no necesariamente complicados pero si tomaba mucho tiempo revisar y realizar.

La mayoría de ellos se hacían de manera mas monótona como lo son la estimación y facturación. Sin embargo la radicación no tenia un indicador claro de cuales embarques específicamente se debian radicar o les faltaba el numero RMU , para poder tener una visual completa de si estaba el numero era necesario revisar embarque por embarque los cual es complicado teniendo en cuenta la cantidad que son asignados.

De la disconformidad anterior se realizo la idea de una plantilla en el sistema CW para tener claridad de manera fácil y rápida y así ahorrar tiempo.

Usando esta plantilla se puede mostrar fácilmente cuales embarque no contienen el numero RMU y al tener toda la información agrupada en un lugar de búsqueda no hay la necesidad de abrir cada embarque, en otras palabras se consume menos tiempo, con ese tiempo ahorrado es posible realizar otras tareas y no llevar trabajo a casa mejorando así tanto la productividad y calidad de la información como la organización del tiempo de cada empleado.

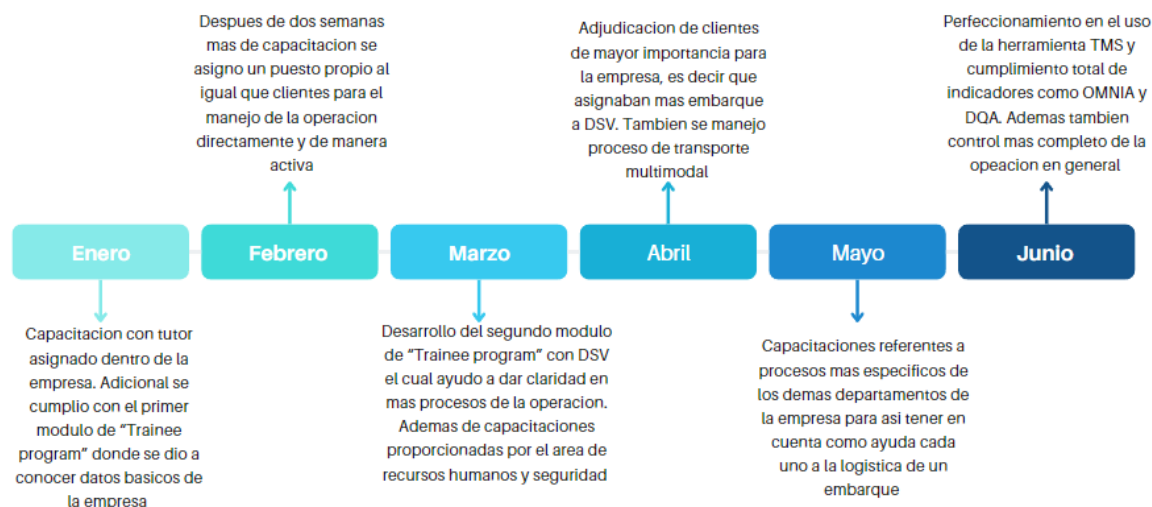
Conclusiones

En los principios de la practica ya teniendo un puesto de trabajo propio claramente se tuvieron algunos inconvenientes para adaptarse totalmente al ritmo de trabajo y las nuevas responsabilidades que se adquirirían. Sin embargo se debe tener en cuenta que el ambiente laboral es muy sano por lo tanto preguntar nunca estaba mal.

A medida que eran asignados mas cuentas (clientes) se sentía mas la presión de hacer muy bien las cosas pero de igual manera esto motivaba a esforzarse mas para poder así dar los mejores resultados tanto en indicadores como frente a los clientes.

En las practicas profesionales se dio la oportunidad de ser tratado como un empleado normal lo cual da un mayor sentido de responsabilidad y pertenencia en DSV.

Seguimiento de las practicas



Fuente: Descripción de actividades mes a mes en el área de Pharma. Elaboración Propia

Cumplimiento de los objetivos mensuales

Ciclo	Actividades	Logros	Dificultades
Enero	Capacitación de los lineamientos básicos de la compañía. Capacitación sobre la importación marítima en Pharma.	Conceptos básicos tanto de la compañía como de la operación aprendidos.	Falta de experiencia en operaciones fue un poco difícil acostumbrarse a las nuevas responsabilidades.
Febrero-Marzo	Terminación de las capacitaciones sobre las importaciones marítimas. Primer contacto directo con los países en origen y los clientes.	Se logra tener una comunicación activa con los clientes vía telefónica y por correo. Comunicación con los países de origen más fluida. Uso de TMS	Falta de experiencia con servicio al cliente, llamadas muy cortas o con poca comunicación. Acumulación de trabajo debido a estar acostumbrándose a

	Primer OTM manejado		cada proceso.
Abril- Mayo	Aumento en la cantidad de embarques por cliente. Momento en el cual mas despachos debian ser manejados	Mayor agilidad en cada proceso. Identificación de nuevos orígenes. Primera calificación positiva por parte de un cliente	Problemas por documentos que casi terminan en una extemporanea
Junio	Apropiación completa de la operación, clientes con embarques frecuentes. Adjudicación de mas clientes	Conocimiento completo de la operación. Reconocimiento por parte de un segundo cliente.	