

**Plan de mejora de practica profesional DSV Air & Sea en el departamento de Importación
aérea Carga seca (FIA)**

Ricardo Andrés Mojica Lozada

CC. 1010126901

Trabajo de grado – Plan de mejora

Título de Negociador Internacional

Tutor Ernesto Arguello Pirazan

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2022

Resumen

En el presente documento se quiere dar a conocer el plan de mejora desarrollado durante el periodo de prácticas profesionales en la empresa DSV Air & Sea en el departamento de importación aérea carga seca o como se conoce internamente F.I.A (Freight import air).

El plan de mejora consiste en la identificación de ciertas falencias que se presentaban en el área de importación aérea y la forma en que estas fueron solventadas, proponiendo estrategias de mejora continua junto con el desarrollo de herramientas que facilitan y ayudan a que todo funcione correctamente. Se exponen situaciones y ejemplos del día a día de una operación y como fue el progreso y mejora que se evidencio durante el periodo de 6 meses que duro la práctica con fechas, retos y dificultades presentadas.

Se proponen objetivos a largo y corto plazo en harás de aumentar no solo la competitividad sino la calidad del servicio ofrecido que es el objetivo principal de la compañía. Con esto se busca crecer y aumentar la participación en el mercado colombiano, ya que DSV se encuentra actualmente en el top 3 de agentes de carga, solo detrás de Kuehne+Nagel y DHL.

Gracias a una buena comunicación entre los operativos y los supervisores de área se lograron identificar esos puntos en los cuales se puede implementar una acción de mejora.

Agradecimientos

Agradezco en primera instancia a mis padres que son las personas que siempre me han apoyado y me han dado todo el amor para seguir adelante por el camino que escogí ya hace 5 años cuando empecé a estudiar Negocios internacionales. Gracias por la paciencia y la dedicación que me brindaron a lo largo de este camino. A mi hermano por el apoyo incondicional y por el ánimo brindado en mis momentos malos. En segunda instancia agradecer a Dios por las oportunidades, bendiciones y ayudas que me ha dado y puesto en mi camino.

También un agradecimiento especial a todos mis docentes por su ayuda, comprensión y dedicación en compartir su conocimiento en diferentes ámbitos campos del conocimiento que ayudaron a mi desarrollo profesional. Por último, a la universidad por brindarme la oportunidad de ser parte de esta gran institución y de poder vivir grandes experiencias siendo un tomasino más.

Introducción

Se evidencio el alto volumen de carga que se maneja específicamente en el tráfico aéreo. Esto debido a la falta de contenedores a nivel mundial y a su alta demanda que generan que ciertas operaciones cambien su medio de transporte. Al manejar un volumen tan alto de carga la comunicación y enfoque son vitales para que el cliente reciba el mejor servicio y no se presente ninguna clase de contratiempo. Cada operativo incrementó casi el doble de operaciones que maneja diarias, lo que generaba un caos y en muchas ocasiones que se generaran reprocesos y extra-costos.

Desde este punto es donde en mi rol de practicante debía apoyar a cada uno de los operativos para que cada operación fuera exitosa. Esto brindo la oportunidad para empezar a desarrollar estrategias que ayudaran o que minimizaran estos errores que se estaban cometiendo gracias a que se estaba involucrado directamente en la operación diaria lo cual era clave para que la compañía ganara no solo competitividad sino orden en sus procesos.

El orden en momentos de caos siempre ha sido la solución de los problemas, ya que con mente fría y con calma los estos se resuelven de la mejor forma. “Para llegar a un objetivo especifico primero necesitamos un mapa” (Carolina Gonzales, el orden es la clave del éxito, 2019).

Tabla de contenidos

Resume	2
Agradecimientos	3
Introducción.....	4
Tabla de contenidos	5
La Empresa.....	6
Misión.....	8
Visión	8
Valores	9
Ubicación geográfica	9
Estructura Organizativa	10
Departamento de la practica.....	11
Análisis DOFA	12
Planteamiento plan de mejora	14
Importancia, limitaciones y alcances	14
Importancia:	14
Limitaciones:	15
Alcances:	15
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos.....	16
Contenido plan de mejora	17
Conclusiones	19
Seguimiento práctica profesional.....	20
Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	21
Anexos	23
Referencias.....	25

Lista de tablas

Tabla 1. Objetivos trazados por mes.....	21
--	----

Lista de Anexos

Anexo 1. Reporte de cargas sin prealerta	23
--	----

Anexo 2. Base de datos de clientes DSV Air & Sea	24
--	----

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica.....	9
Figura 2. Estructura organizativa	10
Figura 3. Cronograma de actividades	20

La Empresa

DSV Air & Sea fue fundada en 1976 por 10 transportistas en Dinamarca. Y su estrategia desde ese entonces ha sido el crecimiento y expansión continuo a nivel mundial. Esto se lleva a cabo mediante la compra y adquisición de otras empresas dedicadas a ser agentes de carga. Mediante esta estrategia además de la participación en el mercado se adquiere esa experiencia en el territorio al cual la compañía quiere incursionar. (DSV España 2021)

En el caso específico de Colombia, para abarcar nuestro mercado DSV compro a la compañía llamada en aquel entonces Panalpina Transportes Mundiales (2019) Con esto el camino de esta gran compañía comenzaría aquí en territorio colombiano.

Misión

Aprovecharemos nuestra presencia y competencia global en los campos de Air and Ocean freight al colaborar con clientes en harás de generar valor en la cadena de suministro y así sacar beneficio creando soluciones logísticas por ambos extremos. (DSV España 2021)

Visión

Ser el proveedor líder a nivel mundial, satisfaciendo y cumpliendo las necesidades que nuestros clientes requieren en cuanto a servicios de transporte y logística. A su vez DSV estará entre las empresas mas rentables del sector debido a su orientación el en cumplimiento de objetivos. (DSV México 2021)

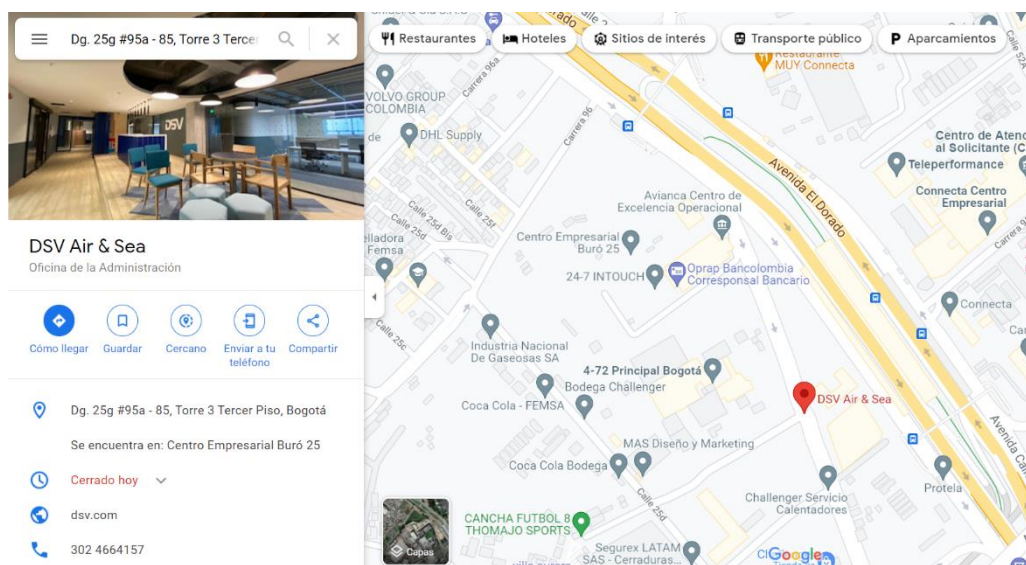
Valores

- Nuestros clientes primero: Mediante un servicio de alta calidad y proactividad se le ofrece al cliente una experiencia gratificante para que estos decidan escoger a DSV como su compañía internacional de transporte.
- El mejor rendimiento: Como motivación principal se tiene a los resultados, esto se logra mediante la transparencia, el espíritu emprendedor y el empoderamiento local.
- Colaboración verdadera: Mediante un dialogo abierto, comunicación y colaboración se asumen responsabilidades. (DSV México, 2021)

Ubicación geográfica

DSV Air & Sea con su sede principal en la ciudad de Bogotá, se encuentra ubicada actualmente en la dirección Centro empresarial Buro 25 Diagonal 25G, no. 95-85, Torre 3, Piso 3.

Figura 1. Ubicación DSV AIR & SEA ciudad de Bogotá (Google Maps)



Fuente: Google maps (16/01/2022) Ubicación empresa DSV AIR & SEA Bogotá Colombia. <https://www.google.com/maps/place/DSV+Air+%26+Sea/@4.6819777,-74.1246996,17z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f9b67838e2481:0x338e8290ec3d5382!8m2!3d4.6805448!4d-74.1224036>

Estructura Organizativa

Figura 2. Organigrama DSV Air & Sea área de importación aérea FIA

Las prácticas fueron desarrolladas en el Área de importación aérea de la compañía DSV Air & Sea, se empezó como practicante, pero luego se paso a ser un Freight

Forwarder



Fuente: Elaboración propia, organigrama realizado en la plataforma Canva.com

https://www.canva.com/design/DAE12H8ZbC4/share/preview?token=0IgdKDBmd6m1rBTKYqZcsg&role=EDITOR&utm_content=DAE12H8ZbC4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton

En el inicio de la práctica se empezó desarrollando actividades de apoyo para cada operativo como practicante. Pero debido a ciertos cambios y renunciás a los 3 meses de desarrollo de esta, fue ofrecida la oportunidad de ser un operativo o freight forwarder.

Departamento de la practica

En un inicio se hizo o selección de cada área. Cada nuevo practicante con base en sus aspiraciones y gustos podía seleccionar el área del departamento de operaciones en la cual quería trabajar. Importación aérea o F.I.A es una de las áreas más importantes de toda la compañía. Esto se debe al alto flujo de mercancía que se maneja diariamente y además de la actual tendencia de usar este tipo de transporte sobre el marítimo, lo cual incremento el volumen y las expectativas que se tenía para el periodo 2021-2.

Cada operativo es responsable de controlar las operaciones de importación de un grupo de clientes específico que son asignados equitativamente. Esto significa que un solo operativo está a cargo de un cliente, no existen operaciones guiadas y controladas por dos o mas personas. El

proceso de una importación aérea en si es el mismo, pero esto puede cambiar cuando el cliente requiere alguna clase de requerimiento extra fuera del proceso establecido.

plan de mejora práctica profesional dsv air & sea en el departamento de importacion aerea carga seca (fia)

Análisis DOFA

Debilidades:

1. Falta de comunicación entre las oficinas en origen y destino, lo que causa que muchas operaciones se vean afectadas y generen extra costos tanto al cliente como a la empresa.
2. Falta de trabajo en equipo con las agencias de aduanas que son parte importante del proceso ya sea de exportar o importar productos, lo que genera que en ciertas ocasiones se lleguen a presentar malentendidos e incluso resentimiento entre estas agencias y DSV lo que genera un servicio al cliente ineficiente.

Oportunidades:

1. Crear una agencia de aduanas propia. Con esto se ofrecería un servicio mucho mas completo y DSV podría tener control total de una operación, evitando mal entendidos o falta de información entre organizaciones.
2. Mejorar la comunicación entre los supervisores y los operativos, ya que al ser cada operación estrictamente manejada por solo una persona en ocasiones la ayuda de una

persona con más experiencia podría ayudar con el objetivo de ofrecer el mejor producto a los clientes.

Fortalezas:

1. Tener oficinas y presencia de DSV en casi todos los países del mundo brinda la oportunidad para controlar operaciones a nivel global. Que en comparación con otros agentes de carga esto no sucede.
2. Al implementar la estrategia de adquisición de empresas locales cuando se quiere abarcar un nuevo mercado se tiene la oportunidad de que los procesos y manejos locales estarán medidos y bajo control ya que DSV adquiere no solo el nombre sino el conocimiento local de las reglas y bases para llevar a cabo su negocio. Cosa que no se podría obtener al intentar entrar a un nuevo mercado sin adquirir una empresa local.

Amenazas:

1. Escasez de contenedores a nivel mundial que está generando una disminución significativa de las operaciones marítimas generando pérdidas y competitividad en el mercado.
2. Falta de personal capacitado en la empresa que logre controlar más de un tráfico y que este capacitado para asumir operaciones de distinto índole en casos en los cuales se requieran.

Planteamiento plan de mejora

Planteamiento central

Partiendo de las debilidades y amenazas mencionadas anteriormente en el análisis DOFA se evidenciaron ciertos puntos y falencias que están afectando directamente al departamento de importación aérea los cuales mediante las correctas prácticas y cambios podrían ser erradicados en harás de ofrecer el mejor servicio como agente de carga en Colombia.

El planteamiento central de este plan de mejora es ofrecer herramientas e ideas que ayuden a perfeccionar y brindar un excelente servicio mediante una mejora continua dentro de la compañía. Con esto se busca que en un futuro eso que es llamado hoy amenazas y debilidades puedan ser oportunidades y fortalezas.

Importancia, limitaciones y alcances

Importancia: Al estar ligado directamente a las operaciones de importación aérea de Bogotá, la importancia de un buen manejo y de una alta proactividad son clave a la hora de hacer parte de esta compañía y departamento. Una sola operación puede costar millones de pesos tanto para DSV como para el cliente final. Este punto es clave ya que se ha evidenciado como en ciertas ocasiones no damos importancia a un cierto cliente en específico que no importó un alto volumen de carga, pero lo que sucede es que para esa persona tener su producto en el país lo más pronto posible es vital para su negocio.

Esta experiencia se vivió de primera mano cuando un cliente decidió ir a la empresa y explico como el proyectaba su producción con base en los tiempos que DSV ofrecía para que la carga arribara al país. Solo 1 día de retraso hacía que su producción se detuviera y este debía reajustar toda su proyección del mes. Por lo que, en conclusión, se debe tener en cuenta la importancia de este tipo de operaciones y ver más allá de solo a DSV sino al cliente o clientes que son los últimos en recibir el producto.

Limitaciones: Una limitación clave y que jugo mucho en contra al momento de realizar las prácticas profesionales fue el corto plazo de capacitación y aprendizaje que se tuvo al momento de dejar de ser practicante y tomar operaciones de importación de lleno. Durante el periodo de prácticas realizado en 2021-2, F.I.A tuvo una serie de cambios en su equipo muy significativos que trajeron muchos cambios drásticos. El mas importante fue el tomar operaciones sin antes haber tendió un periodo de adaptación o si quiera experiencia.

Alcances: El alcance que se tiene al ser parte de uno de los agentes de carga más grandes del mundo es impresionante y a la vez terrorífico. Tantos clientes y tanta carga que se mueve constantemente alrededor del mundo demuestran hasta donde DSV ha llegado y hasta donde ser parte de la empresa lo permite. Ser operativo te da pie a conocer países donde no sabíamos que se traía carga, también da la oportunidad de interactuar con personas de toda clase de ideologías e idiomas, incluso a crear relaciones de amistad más allá del ámbito profesional.

Objetivos

Objetivo general

Identificar las falencias y puntos débiles que presentaba el área de importación aérea de DVS Air & Sea durante el periodo 2021-2. Con el fin de proponer acciones de mejora continua que generen en el corto y largo plazo una excelencia en el servicio prestado.

Objetivos específicos

- Analizar los procesos que se implementan y se llevan a cabo en una operación de importación aérea dentro del departamento de F.I.A en la empresa DSV Air and Sea.
- Hallar e identificar las falencias y errores que se presentan día a día durante el manejo de una operación en curso.
- Proponer acciones de mejora continua que ayuden al crecimiento competitivo de la empresa ofreciendo un servicio de la más alta calidad, disminuyendo por completo cualquier clase de fallo o error en el proceso.

Contenido plan de mejora

Como se ha mencionado a lo largo del informe uno de los mayores problemas que se evidencia dentro de las operaciones es la falta de comunicación y entendimiento entre las oficinas de origen y destino. Además de que los tiempos en el tráfico aéreo son tan cortos que, si en una emergencia o acto fortuito un operativo no está presente, esto puede afectar directamente a la compañía. Estas situaciones se presentaban constantemente en el departamento lo que estaba afectando directamente al servicio final prestado al cliente.

Por lo que desde el inicio de las prácticas se buscó revisar los procesos y ver de que forma desde el puesto de practicante se podía apoyar a los operativos para que estos errores y falencias no los afectaran en su día a día. Primero se buscó la forma en la cual prevenir que cargas lleguen sin que en destino se este enterado. Es muy común que ciertos orígenes con los cuales no se ha tendió interacción envíen carga sin un previo aviso en su mayoría esto ocurre con las cargas que son prepagadas por el shipper, con lo cual los orígenes entienden que no necesitan aprobación de tarifas ni otro detalle que haga que la operación se vea detenida. La norma dicta que para cualquier carga con rumbo a DSV Colombia estas deberán ser pre alertadas o de lo contrario los extra costos surgidos le serán facturados a origen.

Se logró identificar que debido al alto volumen de carga que se maneja por vía aérea, las operaciones muchas veces tienden a ser confusas y en el proceso se pierden varios detalles que generan extra costos tanto para la empresa como para el cliente, esto debió al caos generado por la rapidez de las mismas. Cuando se habla del tráfico aéreo se debe entender que el tránsito de la

mercancía se reduce en dos o tres días, por ende, el tiempo es limitado y cada cliente requiere de su mercancía en el país lo más pronto posible. Por lo que no se logra llegar a tener un control total de cada operación.

Debido a esta presión constante un operativo puede pasar por alto algún detalle e incluso omitir cierta información. Esto genera que no se ofrezca el mejor servicio y el cliente quede insatisfecho. Como fue mencionado más allá de los extra costos que era un problema común en el departamento, esta clase de errores hace que la imagen corporativa se vea afectada y que un cliente potencial no quiera utilizar los servicios que la empresa tiene que ofrecer.

Por lo que con harás a ofrecer un mejor servicio al cliente y evitar cualquier clase de contratiempos se plantearán las siguientes soluciones. En primer lugar, se generó un reporte en Excel que se puede descargar automáticamente desde el sistema, para que aquí en destino se esté al tanto de que cargas están próximas a llegar al país. En este reporte se muestra el cliente, el tamaño de la carga y el ETA que es la fecha más importante, ya que con este dato el operativo puede implementar acciones ya sea para corregir el documento de transporte o indicarle al origen que retenga la carga mientras se revisa con el cliente.

Junto con varios operativos se creó un manual operativo con el fin de que en situaciones de cambios o de emergencia y de ser necesario, un nuevo empleado pueda tener un soporte con el cual pueda guiarse al momento de tomar una operación y no saber que hacer en una situación específica. Y por último se empezaron a realizar reuniones semanales en las cuales todos los operativos se sentarán con su supervisor con el fin de hablar de las operaciones en curso y de esa forma poder tener una comunicación más fluida entre e equipo.

Conclusiones

- Al implementar estas herramientas de ayuda, se redujeron significativamente los casos de cargas que llegaban sin que nadie supiera nada al respecto y que le generaban costos y malestares a la empresa gracias al reporte de cargas sin reclamar. De igual forma se logró detectar esos orígenes específicos que tenían la costumbre de enviar carga sin pedir instrucciones ni pre alertar, esto fue muy efectivo ya que se logro igualmente entrenarlos y como se le dice dentro de la empresa “educarlos” para que desde ese entonces estos casos no se volvieran a presentar.
- A pesar de las dificultades y retos presentados durante el periodo de desarrollo de las prácticas profesionales, el plan de mejora fue implementado en su gran mayoría evidenciando que siempre se debe revisar cada detalle en un proceso tan complejo con el fin de obtener un mejor resultado.

Seguimiento práctica profesional

Figura 3. Cronograma de actividades



Fuente: Elaboración propia

Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Tabla 1. Objetivos trazados por mes. Logros y dificultades

CICLO	FECHA	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
CICLO 1	JULIO 1 - JULIO 15	Introducción de la empresa, las actividades que esta desarrollaba y los diferentes campos en los cuales podría desarrollar las practicas.		Al empezar las prácticas en Julio del 2021, para ese entonces el COVID 19 seguía muy presente. Por lo que toda la inducción y preparación fue virtual, lo cual dificulto e hizo el aprendizaje un poco más tedioso.
	JULIO 20 - AGOSTO 15	Capacitación completa como practicante del área de importaciones aéreas de DSV Air & Sea	A pesar del alto volumen de tareas y conceptos que se adquieren en un principio se logró una buena recepción de estos y a su vez una buena puesta en práctica.	La capacitación consistió en que cada una de las operativas explicaba un poco los detalles de la operación y luego en que quieran recibir soporte específicamente.
CICLO 2	AGOSTO 20 - SEPTIEMBRE 1	Apoyo en tareas básicas como lo es el seguimiento y depuración de la bandeja de pre alertas, también ser el apoyo y soporte de la operativas.		Como la capacitación fue virtual al principio se cometieron errores básicos que se fueron disminuyendo a medida que iba completando muchas más tareas, siempre apoyado por las operativas.
	SEPTIEMBRE 3 - SEPTIEMBRE 31	Desarrollo e implantación de reporte en Excel para cargas no pre alertadas.	Al identificarse esta situación junto con el supervisor y el equipo de IT se decidió implementar este reporte con el cual se evitarían contratiempos y la operación empezó a fluir de una mejor forma.	
CICLO 3	OCTUBRE 1 - OCTUBRE 30	Primeros clientes asignados a mi nombre	Estos primeros clientes manejan operaciones pequeñas, no era	La falta de experiencia, ya que para ese momento era nula.

		para empezar a llevar operaciones.	mucho volumen de carga por lo que con práctica y apoyo estas se pudieron sacar adelante sin problemas.	
CICLO 4	NOVIEMBRE 1- NOVIEMBRE 30	Asignación de uno de los clientes más grandes de la compañía: Samsung	Poder controlar el alto volumen y las expectativas de un cliente tan exigente y que hoy en día ya se tiene un completo manejo de todas sus operaciones con total normalidad.	A pesar de que durante todo el mes de octubre se controlaron operaciones y se ganó mucha experiencia, cuando se habla de un cliente de esta magnitud siempre será un reto, entre ellos el alto volumen y exigencia que este requiere.
	DICIEMBRE 1 - DICIEMBRE 30	Empezar oficialmente como un operativo de importación aérea.	Obtener el puesto de trabajo con mucha dedicación y esfuerzo durante los meses de la práctica.	El tráfico aéreo es uno de los más pesados y con mayor volumen actualmente. Por lo que ser un operativo no es nada sencillo y es un reto. Al principio como la mayoría de las ocasiones fue complicado adaptarse a tanta responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia

Anexos

Anexo 1. Reporte de cargas sin prealerta

Autoguardado REPORTE SIN JOB OPERATOR AIR 07-02-22 Ricardo Lozada

Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Comentarios Compartir

Desahcer Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

E79

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
51	SGOL0043547	IBM DE COLOMBIA & CIA S C A	408871650	GDL0043547	YENICA SUAREZ	13945939876 AEROVAS EMPRESA DE CARGO SA DE CV	06-Feb-22	09-Feb-22				AGT	40431300	
52	SEB0002966	KENWORTH DE LA MONTANA SAS	408878584	EIN0002966	ANDREA CAHO	11212340543 AIR CANADA_CASS	08-Feb-22	11-Feb-22				AGT	40431300	
53	SDUS0129984	KOMATSU COLOMBIA SAS	4096633702	DUS0129984	VALETHIA ROS	10125156526 CASS CONDOR	04-Feb-22	08-Feb-22				AGT	40431300	
54	SDSV0223633	MCDONNELL COLOMBIA SAS	5173632	DSV0223633	BNY ASBOWAR	1549822198 IBERIA L.A.E. SA OPERADORA	04-Feb-22	08-Feb-22				AGT	40431300	
55	SHAW0083966	ORFLAME DE COLOMBIA SA	408639976	WAW0083966	DANIELLE GALLEGOS	12094465235 BRITISH AIRWAYS PUBLICZNA SP AKCYJNA ODOZ W PO	09-Feb-22	12-Feb-22				AGT	40431300	
56	SHAW0083991	ORFLAME DE COLOMBIA SA	408639976	WAW0083991	DANIELLE GALLEGOS	12094465236 BRITISH AIRWAYS PUBLICZNA SP AKCYJNA ODOZ W PO	09-Feb-22	12-Feb-22				AGT	40431300	
57	SHAW0083993	ORFLAME DE COLOMBIA SA	408639976	WAW0083993	DANIELLE GALLEGOS	12094465236 BRITISH AIRWAYS PUBLICZNA SP AKCYJNA ODOZ W PO	09-Feb-22	12-Feb-22				AGT	40431300	
58	SMTL0049336	PFIZER PFE COLOMBIA SAS	8228147	MTL0049336	ALVARO CRUZ	1543366455 LAN Chile Cargo_CASS	09-Feb-22	15-Feb-22				AGT	40431300	
59	SGME0033377	PROCTER & GAMBLE COLOMBIA LTDA	405359032	MEX0033377	BRAYAN MARIN	56512736474 KEROTRANSPORTES MAS DE CARGA SA DE	12-Feb-22	12-Feb-22				AGT	40431300	
60	SGGN0094312	Puentes Grues y Polipastos Hansacol SAS	8208110	CGN0094312	RICARDO MOJICA	15770573086 CASS QATAR AIRWAYS	12-Feb-22	15-Feb-22				AGT	40431300	
61	SSEL0276457	RENAULT SOCIEDAD DE FABRICACION DE AUTO MOTOC	406304997	SEL0276457	GLORIA DUQUE	12032210264 LUFTHANSA CARGO AG	10-Feb-22	11-Feb-22				AGT	40431300	
62	SSHA7874961	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S A NIT 830 028	8110491	PVG7874961	RICARDO MOJICA	20527055641 ANA All Nippon Airways (NH)	31-Jan-22	11-Feb-22	31-Jan-22	31-Jan-22		AGT	402432375	
63	SSHA7875030	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S A NIT 830 028	8110491	PVG7875030	RICARDO MOJICA	18030438881 Korean Air	07-Feb-22	08-Feb-22				AGT	402432375	
64	SSHA7875031	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S A NIT 830 028	8110491	PVG7875031	RICARDO MOJICA	18030438870 Korean Air	07-Feb-22	08-Feb-22				AGT	402432375	
65	SSHA7875033	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S A NIT 830 028	8110491	PVG7875033	RICARDO MOJICA	18030438870 Korean Air	07-Feb-22	08-Feb-22				AGT	402432375	
66	SHAN0138554	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA	7989311	SHAN0138554	RICARDO MOJICA	18030729506 Korean Airlines (KE)	31-Jan-22	09-Feb-22	31-Jan-22	31-Jan-22		AGT	402432375	
67	SHAN0138555	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA	7989311	SHAN0138555	RICARDO MOJICA	18030729506 Korean Airlines (KE)	31-Jan-22	09-Feb-22	31-Jan-22	31-Jan-22		AGT	402432375	
68	SHAN0138556	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA	7989311	SHAN0138556	RICARDO MOJICA	18030729506 Korean Airlines (KE)	31-Jan-22	09-Feb-22	31-Jan-22	31-Jan-22		AGT	402432375	
69	SHAN0138557	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA	7989311	SHAN0138557	RICARDO MOJICA	18030729506 Korean Airlines (KE)	31-Jan-22	09-Feb-22	31-Jan-22	31-Jan-22		AGT	402432375	
70	SHKG0880072	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA NIT 830028931	8074228	HLK010216	RICARDO MOJICA	23521111871 TURKISH AIRLINES	28-Jan-22	07-Feb-22	28-Jan-22	29-Jan-22		AGT	402432375	
71	SHKG08800624	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA NIT 830028931	8074228	HLK010447	RICARDO MOJICA	18098130513 Korean Air Lines Co., Ltd	06-Feb-22	07-Feb-22	06-Feb-22	06-Feb-22		AGT	402432375	
72	SHKG0882184	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA NIT 830028931	8074228	HLK010370	RICARDO MOJICA	18098130513 Korean Air Lines Co., Ltd	06-Feb-22	07-Feb-22	06-Feb-22	06-Feb-22		AGT	402432375	
73	SHKG0882188	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA NIT 830028931	8074228	HLK010492	RICARDO MOJICA	40313563270 Polar Air Cargo Worldwide Inc	05-Feb-22	09-Feb-22				AGT	402432375	
74	SHKG0882188	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA NIT 830028931	8074228	HLK010133	RICARDO MOJICA	40313563270 Polar Air Cargo Worldwide Inc	04-Feb-22	09-Feb-22				AGT	402432375	
75	SHKG0882190	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA SA NIT 830028931	8074228	HLK010134	RICARDO MOJICA	40313563270 Polar Air Cargo Worldwide Inc	05-Feb-22	09-Feb-22				AGT	402432375	
76														

Sheet1

100%

5:21 p.m. 7/02/2022

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Base de datos de clientes DSV Air & Sea

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	TRAFICO	COORDINADOR DE OPERACIONES	COD. CM	CLIENTES							
2	AEREO IMPO	PAULA TRIANA	DN,	AAK COLOMBIA SAS							
3	AEREO IMPO	GERALDINE MOYANO	DS	ACERIAS PAZ DE RIO							
4	AEREO IMPO	PAULA TRIANA	DN,	ACNUR COLOMBIA							
5	AEREO IMPO	ANDREA CANO	YYE	ACRE COLOMBIA SAS							
6	AEREO IMPO	RICARDO MOJICA	D	ADIDAS COLOMBIA LTDA							
7	AEREO IMPO	PAULA TRIANA	DN,	AGROESPACIOS SAS							
8	AEREO IMPO	RICARDO MOJICA	D	AGROFRANCO S.A.S							
9	AEREO IMPO	PAULA TRIANA	DN,	AIRSITE							
10	AEREO IMPO	DANIELLE GALLEGOS	D	ALBERTO DUARTE FORERO Y CIA							
11	AEREO IMPO	DANIELLE GALLEGOS	D	ALFA LAVAL SA							
12	AEREO IMPO	ANDREA CANO	YYE	ALLIANZ GROUP INTERNATIONAL SAS							
13	AEREO IMPO	ANDREA CANO	YYE	ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO DE CAFE S A ALMACAFE							
14	AEREO IMPO	PAULA TRIANA	DN,	ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS							
15	AEREO IMPO	DANIELLE GALLEGOS	D	ALSADA SAS							
16	AEREO IMPO	GERALDINE MOYANO	DS	AMR CONSTRUCCIONES SAS							
17	AEREO IMPO	PAULA TRIANA	DN,	ANIXTER COLOMBIA S A S							
18	AEREO IMPO	PAULA TRIANA	DN,	ANOVO							
19	AEREO IMPO	RICARDO MOJICA	D	APP MACHINES LTDA							
20	AEREO IMPO	GERALDINE MOYANO	DS	Arroz Supremo S A S							
21	AEREO IMPO	ANDREA CANO	YYE	ASERVIRIOD DE COLOMBIA S A S							
22	AEREO IMPO	PAULA TRIANA	DN,	ASHLAND COLOMBIA SAS							

Fuente: Tomado de las carpetas de archivos de la empresa DSV Air & Sea sede Bogotá (28 de Enero 2022) DSV Air & Sea Bogotá:

[https://teams.microsoft.com/_#/xlsx/viewer/teams/https~2F~2Fdsvcorp.sharepoint.com~2Fteams~2FCO.OPERATIONS~2FShared%20Documents~2FOPS%20%20BOG%20GENERAL~2FGENERAL~2FBASE%20DE%20DATOS~2FBASE%20DE%20DATOS.xlsx?threadId=19:d6960271d4914e84902abf1348eb3c3e@thread.skype&baseUrl=https~2F~2Fdsvcorp.sharepoint.com~2Fteams~2FCO.OPERATIONS&fileId=fb55cbc-7ee6-497a-b983-7fb213804e62&ctx=files&rootContext=items_view&viewerAction=view](https://teams.microsoft.com/_#/xlsx/viewer/teams/https%3A~2F~2Fdsvcorp.sharepoint.com~2Fteams~2FCO.OPERATIONS~2FShared%20Documents~2FOPS%20%20BOG%20GENERAL~2FGENERAL~2FBASE%20DE%20DATOS~2FBASE%20DE%20DATOS.xlsx?threadId=19:d6960271d4914e84902abf1348eb3c3e@thread.skype&baseUrl=https%3A~2F~2Fdsvcorp.sharepoint.com~2Fteams~2FCO.OPERATIONS&fileId=fb55cbc-7ee6-497a-b983-7fb213804e62&ctx=files&rootContext=items_view&viewerAction=view)

Referencias

Gonzales Portino, C. G. C. (2019, 17 agosto). EL ORDEN ES LA CLAVE DEL ÉXITO. Carolina González Portino. Recuperado 22 de febrero de 2022, de <https://carogplifecoach.com/el-orden-es-la-clave-del-exito/#:%7E:text=Una%20vez%20escuch%C3%A9%20la%20frase,que%20lleva%20a%20un%20fin%E2%80%9D>.

Transporte y logística global | DSV. (2021, 2 diciembre). DSV AIR & SEA. Recuperado 16 de enero de 2022, de <https://www.dsv.com/es-es/>

Visión y estrategia | DSV. (s. f.). DSV AIR & SEA. Recuperado 16 de enero de 2022, de <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/vision-estrategia>

Valores | DSV. (s. f.). DSV AIR & SEA. Recuperado 16 de enero de 2022, de <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/valores>