

Estructuración Hoja de Vida del Cliente y Proveedor

Zahith Andrés Peláez Olis

Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás

2280924, Opción de Grado II

Fabio Alejandro Bastidas Mahecha

02/03/2024

Resumen

Dentro del siguiente documento se encontrarán las alternativas propuestas desde el conocimiento aprendido en la carrera y aplicado en la práctica para la mejora en los procesos hechos desde la multinacional DSV Air & Sea. Además, se explicará cómo desde el uso del conocimiento, la información y análisis de datos se permite mejorar la eficacia en las operaciones hechas desde la empresa; optimizando de mejor manera los tiempos y recursos de la compañía. De igual modo, se realizó un análisis detallado de la práctica profesional en la que, desde la experiencia y experticia, junto con el conocimiento teórico, se logró mejorar las actuaciones hechas dentro del escenario laboral.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, le agradezco a Dios por todas las bendiciones derramadas a mi ser, por acompañarme en cada paso que he dado durante todo este proceso, por cuidarme, protegerme y brindarme las herramientas necesarias para adquirir todo el conocimiento posible.

En segundo lugar, le agradezco a mis padres. Su apoyo incondicional fue vital en todo este proceso. Su amor, dedicación y compromiso me han permitido realizarme como persona y como estudiante, logrando adquirir todos aquellos valores inculcados y llevarlos a cabo en el día a día.

Adicionalmente, agradezco a la Universidad Santo Tomás y a todos los funcionarios de la misma, pues sin ellos no sería posible este logro. A cada profesor que me transmitió su conocimiento a lo largo de estos años, a mi tutor que me acompañó en este proyecto de grado y todos aquellos que con su máxima disposición y educación de calidad me brindaron las bases para llegar a ser quien soy hoy en día.

Finalmente, agradezco a la compañía DSV Air & Sea S.A.S, pues me brindó la valiosa oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en sus instalaciones, aportando mutuamente conocimientos que han ayudado a un crecimiento recíproco.

INTRODUCCIÓN

En un mundo de constantes cambios, las organizaciones internacionales están en la obligación de implementar nuevas medidas para afrontar los retos del mercado. Estas medidas tienen como objetivo principal potencializar los beneficios recibidos a través de estrategias óptimas a lo requerido. De igual manera, se establece como fin el cumplir con lo planteado por la empresa para el beneficio propio y de sus allegados.

Debido a esto, mediante la práctica profesional de la carrera de Negocios Internacionales, se han logrado ejercer conocimientos en la empresa DSV AIR & SEA SAS aportando tanto a la empresa como en el estudiante a un crecimiento mutuo. De igual manera, el estudiante propone desde un plan de mejora, aquellas correcciones y sugerencias al área en la que logró desenvolverse las cuales ha evidenciado a lo largo de su vinculación laboral.

El objetivo se basa en lograr a través de los conocimientos del estudiante, un plan de acción, en el que la compañía logre llevar a cabo el plan propuesto y de esta manera, corregir y perfeccionar aquellas falencias y vacíos estudiados a profundidad por el practicante. De esta manera, DSV AIR & SEA SAS, logrará innovar en el área correspondiente con nuevos métodos e ideas no ejercidas, dando así un valor agregado a la compañía.

Por lo tanto, el presente documento contará con una ruta en el que se llevarán a cabo los hilos del plan de acción planteados por el estudiante, desde la identificación de la empresa a trabajar, hasta la estructura central del plan de mejora propuesto y estudiado para su validación y ejecución.

ÍNDICE

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
ÍNDICE	3

1.	LA EMPRESA.....	5
1.1	ASPECTOS GENERALES	5
1.1.1	Misión.....	5
	Visión	6
	Valores	7
1.1.2	Ubicación Geográfica	7
1.1.3	Estructura Organizativa	8
1.1.4	Departamento donde se realiza la práctica.....	10
1.1.4.1	ANÁLISIS DOFA.....	11
2.1	PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	13
2.2	IMPORTANCIA, ALCANCE Y LIMITACIÓN DEL PROYECTO.	14
2.3	Objetivo General	15
2.3.1	Específicos	15
3.1	Propuesta de Mejora.....	15
	Plan de Mejora.....	17
	Análisis Gráfico aerolíneas.....	18
	Schlumberger Surencó.....	19
	Baker Hughes.....	20
	Halliburton Latin America.....	21

3.2 CONCLUSIÓN.....	22
3.3 Referencias Bibliográficas	23
3.4 ANEXOS.....	23
4.1 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA.....	24
4.1.1 Programación de actividades realizadas en la organización	24
4.1.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes	25

1. LA EMPRESA

1.1 ASPECTOS GENERALES

DSV Air & Sea SAS es una compañía multinacional del área logística fundada en el año 1976 de origen danés, con presencia en más de 80 países alrededor del mundo actualmente. Es un agente de carga que se encarga importar y exportar la mercancía de sus clientes brindando un manejo a nivel nacional e internacional de forma aérea, marítima o terrestre.

1.1.1 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.
(DSV, s.f.)

Visión:

Crecimiento sostenible.

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

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

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

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

Valores:

Según la iniciativa institucional de DSV los valores principales a la hora de ejecutar las operaciones son:

- *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*

1.1.2 Ubicación Geográfica:

Esta compañía cuenta con presencia en diferentes ciudades del territorio colombiano, sin embargo, en el presente caso, se estudió a DSV Bogotá.

Dirección: Dg. 25g #95a - 85, Torre 3 Tercer Piso. Bogotá, Colombia.



Ilustración 1 Locación Geográfica Buro 25

Tomado de: Fondo Inmobiliario PACTIA, Buró 25

1.1.3 Estructura Organizativa:

DSV Bogotá posee diferentes áreas para diferentes necesidades, las cuales son:

- Recursos Humanos
- IT
- Legal
- Finanzas

- Procurement
- POM
- Proyectos
- Healthcare & Chemicals
- Perecederos
- Carga Seca

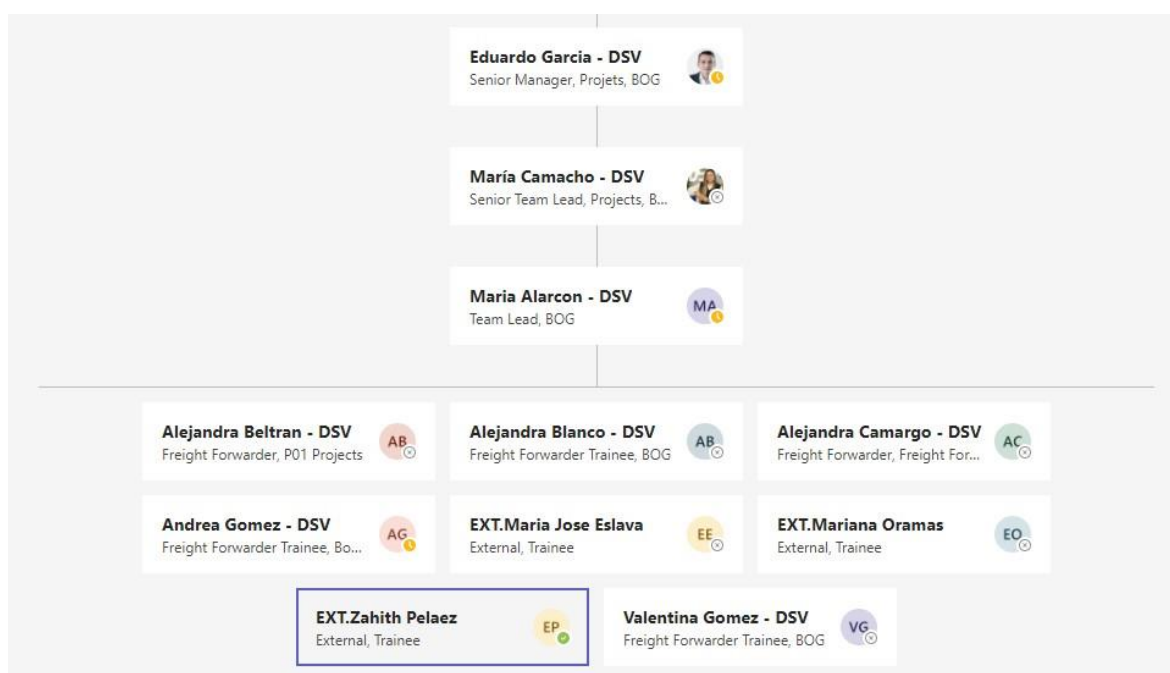


Ilustración 2 Organigrama

Fuente: Organización Teams de DSV Air & Sea SAS

1.1.4 Departamento donde se realiza la práctica:

Este plan de mejora va enfocado a la optimización de procesos del área PROYECTS, área donde se realizó la práctica laboral durante el periodo 2023- 2. Cabe resaltar que, esta división, tiene como función ser el agente de carga de aquellas empresas dedicadas al mundo del petróleo, gas y energía, por lo cual todas las mercancías que se manejan en las operaciones son extra dimensionadas y de un alto valor monetario puesto que serán utilizadas en proyectos de grandes industrias.

Esta área mencionada está compuesta por 3 subáreas con las siguientes funciones:

Pricing: Es aquella área en la cual se tiene la primera conexión con el cliente principal y con los proveedores. Es aquí donde se cotizan las tarifas con las navieras, aerolíneas y transporte terrestre y del mismo modo, con el cliente, a espera de confirmación y aceptación por parte de ambos.

Operaciones: También llamados Freight Forwarders, son aquellos quienes llevan a cabo todo el proceso de importación y/o exportación de la carga del cliente. Están encargados de llevar toda la trazabilidad y realizar el manejo oportuno con el cliente y los proveedores hasta que el proceso haya llegado a su fin.

Facturación: Es aquel equipo encargado de realizar las facturaciones de los diferentes clientes.

Por lo tanto, cabe resaltar que la práctica profesional se realiza dentro del área de Proyects, siendo un Freight Forwarder Assitant.

1.1.4.1 ANÁLISIS DOFA

Teniendo en cuenta el tiempo ejercido en las labores en el área de Proyectos de la empresa DSV Air & Sea SAS, se ha planteado un análisis DOFA con respecto al mismo, con el objetivo de buscar cuales son aquellas debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Así mismo, se pretende plasmar mediante estrategias viables un mejor funcionamiento operativo empresarial; para lograr mayor efectividad, calidad en los servicios y optimización de recursos a la hora de llevar a cabo un proceso de importación y exportación.

DSV AIR & SEA SAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	• Talento y fuerte capacidad de acción de todos los miembros del área. • Tarifas competitivas para la atracción del cliente. • Fuerte posicionamiento en el mercado. • Gerenciamientos diarios de retroalimentación de KPI's. • Reuniones semanales donde se evidencian los avances y procesos llevados a cabo. • Confianza por parte de los clientes. • Mentalidad triunfante. • Conocimiento profundo del proceso. • Excelente servicio al cliente.	• Rotación periódica de personal. • Falta de herramientas a la hora de realizar Back Up's. • Inexistencia de documentos por parte del área en relación al proceso de Impo/Expo. • Pocos funcionarios fijos en el área, tomando en cuenta la cantidad de practicantes.

	• Tecnología de punta debido a los programas a utilizar.	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
• Desarrollo de servicios especializados a externos. • Crecimiento en el mercado y retención de nuevos clientes. • Generación de grandes proyectos industriales a empresas petroleras. • Generación de nuevos clientes generando mayores ganancias para el área.	• Implementación de nuevos proyectos especializados de la industria petrolera gracias al potencial de los integrantes de DSV y los clientes. • Mayor cercanía al cliente aumentando así las operaciones para el manejo de sus cargas. • Visitas empresariales de cada parte con el fin de conocer a mayor profundidad los procesos operativos. • Implementación de tarifas especiales a aquellos clientes frecuentes para la retención del mismo.	• Implementación de estrategias en las cuales los miembros del área obtengan sentido de pertenencia y así logren ascender con mayor facilidad a mayores rangos. • Al tener un back up específico, se genera un manejo más personalizado para cada cliente, cumpliendo las exigencias requeridas por cada operación. • Obtener un documento en el que se evidencie un orden y seguimiento para cada cliente y aerolíneas.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA

• Fuerte competencia. • Diferente manejo de la importación y exportación para cada cliente y aerolínea generando dudas, errores y reprocesos. • Regulaciones con respecto a mercancías peligrosas. • Altos costos por parte del cliente final por demoras operacionales de DSV • Altos costos debido a tarifas ofrecidas por los proveedores.	• Ofrecer excelentes tarifas en el mercado y tener buena relación calidad/precio, llamando la atención la oferta a los clientes. • Capacitaciones constantes en las cuales se promueva el aprendizaje sobre elementos más complejos a la hora de llevar a cabo operaciones. • Tener mayor agilidad a la hora de gestionar cada uno de los procesos, pues con la calidad de los operativos se hace más fácil dar inicio y fin a cada una de estas, ayudando a depurar fácilmente para cada una de las partes involucradas.	• Plasmar e identificar el manejo para cada cliente y aerolínea, ayudando así al Back Up para una mayor facilidad a la hora del reemplazo. • Estipular una mejor coordinación de los practicantes para que tengan una guía directa con rol de experiencia. • Optimización de tiempos con un calendario que evite retrasos en operaciones.
---	---	---

2.1 PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS

PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 De acuerdo al periodo de prácticas profesionales realizadas en DSV Air & Sea SAS, se ha logrado identificar algunas amenazas y debilidades alrededor del área en la que se ha desempeñado el cargo. Por mencionar algunas se contemplan “Falta de herramientas a la hora de realizar Back Up’s” o también, “Diferente manejo de la importación y exportación para cada cliente y aerolínea generando dudas, errores y reprocesos”. Se han tomado principalmente estos dos aspectos, ya que generalmente, cuando un operativo deja su cargo en manos de otro operativo por vacaciones, permisos o renuncia, se llegan a presentar confusiones y errores puesto que, puede que el proceso de exportación sea el mismo, pero el manejo para cada cliente y aerolínea es diferente debido a que tienen detalles específicos que se deben tener en cuenta para el proceso en sí y lograr satisfacer correctamente las necesidades del cliente, teniendo en cuenta que el pilar de

DSV es mantener una buena relación y lograr una excelente atención. Es por eso, que se ha propuesto el siguiente plan de mejora realizado por el practicante en el cual busca mejorar aquellas falencias que se están presentando a la hora de llevar a cabo las operaciones internas.

2.2 IMPORTANCIA, ALCANCE Y LIMITACIÓN DEL PROYECTO.

El desarrollo de este plan de mejora es de absoluta importancia para el área de Projects, ya que con estas guías explicativas que se implementan, habrá una mejora en la eficiencia en el tiempo del proceso de exportación aérea y disminuirán los reprocesos operativos, ayudando al cliente a satisfacer sus necesidades. Es de suma importancia ya que, como se mencionó anteriormente, los clientes del área de Projects, son dedicados a la industria petrolera, y cualquier tipo de retraso que se pueda ocasionar, significarán pérdidas millonarias debido al uso que se hará con sus mercancías en sus proyectos de la industria.

Es por ello que, en el camino de optimizar los procesos y las operaciones, se tuvo en cuenta a un autor destacado en la organización empresarial a partir de los datos, como base para la implementación de estos nuevos mecanismos de eficiencia operativa. Este autor fue Douglas Clark Merrill, pues su pensamiento está basado en la gestión de la información y el análisis de datos para el mejoramiento de las operaciones empresariales en función de mecanismos internos eficientes. Pues, tal y como menciona en su libro “Getting Organized in the Google Era” se contempla el aprovechamiento las herramientas digitales, la organización efectiva de datos y la gestión de la información por parte de las empresas en la búsqueda de mejorar los métodos operativos organizacionales.

Además, dentro de este libro, también se plasma la organización y etiquetas de datos para adoptar la gestión del conocimiento, de tal manera que se tenga la información adecuada a la hora de tomar decisiones de manera informada. De igual forma, usar de manera efectiva los datos para mejorar la eficiencia operativa y facilitar los procesos. Por otro lado, es importante mencionar que Merrill también exalta la importancia del cliente cumpliendo sus necesidades y deseos, pues desde su pensamiento, el éxito corporativo parte de esta visión. Desde lo antes mencionado, la prospectiva de manejo de datos del cliente y aerolínea permiten ofrecer un mejor servicio con mecanismos innovadores y sencillos que permitan satisfacer los requerimientos de los clientes y mejoren el manejo de lo requerido desde los entes externos.

Con el presente proyecto, se busca disminuir en su totalidad los errores operativos y reprocesos causados por aquellos Back Up's ayudando a que se genere y se cumpla con el proceso de exportación aérea de forma satisfactoria y que aquel vacío en el conocimiento del cliente y aerolínea no afecte los KPI's del operativo y la solicitud del cliente.

Por otro lado, se deben tener en cuenta las limitaciones que este proyecto puede tener para la no ejecución eficaz del mismo, esto, siendo un factor externo por el cual el operativo responsable de las exportaciones aéreas no tiene influencia. Estos posibles factores pueden derivar por parte de las aerolíneas, pues, según el itinerario, no logran volar según lo estimado teniendo retrasos en horas e incluso días. Por lo tanto, son reprocesos en los cuales el cliente se ve afectado, sin

embargo, no recae la responsabilidad en el operativo ya que se cumplió con sus deberes y obligaciones.

2.3 Objetivo General

- Mejorar en los procesos de las operaciones de DSV Air & Sea SAS del área de Proyectos y elevar la calidad de los servicios con el fin de cumplir de manera más eficaz con las demandas de sus clientes y conservar una posición competitiva en el mercado.

2.3.1 Específicos

- Recopilar información importante y detallada que se debe tener en cuenta para el manejo de cada cliente y aerolínea llevando ésta a mejorar los tiempos en los procesos de exportación.
- Diseñar el instrumento en el que se tenga a disposición la “Hoja de Vida” de cada uno de los clientes y aerolíneas con la información recopilada en el que cada Freight Forwarder tenga la visual y el conocimiento para dar una excelente atención y acelerando los procesos operativos.
- Realizar Back Up’s de tal manera que la operación no se vea afectada por falta de conocimientos por parte del Freight Forwarder y el cliente no sea perjudicado generando un disgusto por parte del mismo a DSV Air & Sea SAS.

3.1 Propuesta de Mejora

Debido a las dificultades que se nombraron anteriormente en el área de Proyectos de la empresa DSV Air & Sea SAS, se ha propuesto el siguiente plan de mejora por el practicante.

Por medio de un instrumento visual, en este caso Excel, se recopila la información necesaria, relevante y puntual que hay que tener en cuenta para el manejo de cada uno de los clientes del área y aerolíneas con las cuales la compañía genera el servicio, de exportación. Al recopilar esta información, se estructura un cuadro informativo en el que cada Freight Forwarder tenga una visual detallada y sencilla de comprender con el fin de tener una mejor claridad y ayuda a la hora de realizar dichos Back Up’s los cuales se dificultan cuando no se tiene esta información, retrasando todos los procesos operativos, incumpliendo con el objetivo de la empresa, la excelente atención al cliente.

Teniendo en cuenta la información del cliente, se tendrá un cuadro informativo donde se ilustra la “Hoja de Vida del Cliente”. Se podrá encontrar información tales como el nombre del cliente a quien se le brindará el servicio, números de teléfono y correos electrónicos requeridos, información detallada y específica que hay que tener en cuenta para el proceso operativo, aspectos a tener en cuenta al momento de facturarle al cliente. Información de cómo realizar el proceso de las provisiones si es el caso en el que el cliente lo solicite, consideraciones sumamente importantes sobre las tarifas de ventas, además, una guía de cómo debe ser el corte del HBL y HAWB, instrucciones de cómo y cuándo se debe realizar el proceso de cortes de guías para su debida aprobación. Si el cliente solicita servicio de transporte terrestre y con qué proveedor se debe solicitar, contactos de la agencia de aduana y más información relevante y específica para la operación de exportación del cliente.

Adicionalmente, se presentará un cuadro en el que se ilustrará de igual forma el corte de Guías Máster con la información a tener en cuenta, además de su debido manejo para cada una de las aerolíneas que brindan el servicio de transporte aéreo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ilustrará la siguiente información en el cuadro del manejo de las aerolíneas.

Se tendrá visual del nombre de la aerolínea a necesitar, cuales recargos son específicos para su manejo con sus respectivos códigos a implementar en las guías, la leyenda que se requiere, además el operativo podrá saber si la aerolínea solicita cartas de responsabilidad, si se debe hacer un paso adicional en el proceso con respecto a los PDF's de las MAWB. Finalmente, se tendrán los correos a quien se debe dirigir el operativo para cada una de las aerolíneas, e información adicional que debe ser de conocimiento del operativo para un ágil proceso logístico.

Esta información es de gran importancia, puesto que, así como los clientes tienen diferente manejo e información necesaria para su debido proceso operativo, las aerolíneas de igual forma tienen sus estipulaciones.

En muchos casos el equipo de DSV AIR & SEA Aeropuerto rechaza y devuelve las guías que los operativos envían a impresión para la aceptación de la aerolínea. Este equipo envía comentarios con las correcciones a tomar en cuenta para su debido proceso, generando reprocesos, demoras, y de igual manera, disgustos por parte del cliente. Por tal motivo, con el cuadro de las aerolíneas, el Freight Forwarder tendrá otra visual adicional en el que facilite los procesos y reduzca los tiempos operativos logrando una mejor efectividad y manteniendo al cliente satisfecho con su excelente atención como agentes de carga.

Plan de Mejora

A continuación, un ejemplo de la Hoja de Vida del cliente Baker Hughes con sus respectivas consideraciones y los ítems mencionados.

CHECK LIST- ENTREGA CLIENTE	
Estimado Freight Forwarder, A continuación encontrará detalles para el manejo del siguiente cliente:	
RAZÓN SOCIAL:	BAKER HUGHES DE COLOMBIA
Contacto Cliente (Nombre, Correo, Cel):	andreu@bhc.com.co/bakerhughes.com_3102166017 / andreu.andreu@bakerhughes.com_3102002008
# 64 del cliente:	6407583756
Auxiliar Comercial:	CLAUDIA MADRIGAL
Agente de Aduanas:	SIAP/ AGENCIA DE ADUANAS PROFESIONAL
Contacto Agente de Aduanas (Nombre, Correo, Cel):	ANDRES BERNAL (3136473898)
INCOTERMS:	XXXXX
Orígenes / destino:	USHOU-ECUIO-BRIGIO-MMMEX
Servicio:	EXPORTACIÓN
Trafico:	AEREO
Transporte Terrestre:	SI
Lugar de Recolección de la Carga:	Deposito de DHL global forwarding
Seguro con DSV:	NO
DSV Protect:	NO
Credito:	SI
Instrucciones:	Call Forward (instrucciones)
Cierre contable:	SI
¿Cuándo?	XX
¿Cuenta con PO:	SI
¿Cuenta con COI-EX:	COI-EX
¿Cuenta con SPOT:	SPOT
Tarifes:	BAKER HUGHES DE COLOMBIA
Corte de documento de Transporte (HBL/Hawb):	KM 5.7 VIA ACACIAS COSTADO IZQUIERDO VILLAVICENCIO MET CO TE +57311114741 Financs INT: 800.256.842.2
Contacto Origen / Destino (Contacto, Control Tower, lista de distribución, KAM, etc.):	XXXXXX
Realizado por: JAHITH PELAEZ	
Fecha: 11/12/23	

Ilustración 3Ejemplo Hoja de Vida

Con su respectiva explicación del manejo operativo.

EXPLICACIÓN MANEJO OPERATIVO	
Puntos a tener en cuenta:	
¿Se requiere aprobación del doc de transporte por parte del cliente para proceder?	SI
¿El cliente maneja algún orden específico o solicita alguna información especial en el Subject?	NO
Enviar HBL Draft apenas se tenga booking, luego se vuelve a mandar cuando tengamos WRH	
Informar al cliente un día antes de la recolección de la mercancía los datos del conductor	SI
¿Reportes diarios?	NO
El peso y dimensiones deben coincidir acorde al WRH para que Baker actualice estos datos en factura comercial y packing list	
Importante revisar países con restricciones o prohibiciones	NO
Instrucciones especiales de facturación:	
¿Cuenta con cierre contable?	SI
¿Cuenta con facturación periódica?	NO
¿Se puede facturar antes del zarpe?	NO
¿Se debe mencionar alguna referencia en la factura?	SI
¿Maneja alguna tasa de cambio especial para la facturación?	NO
¿Se debe enviar proformas, documentos comerciales y facturas al equipo de facturación?	NO
¿Cuenta con provisiones?	SI
TARIFAS	
Para los embarques que van hacia IAH, MEX, LID, GIG las tarifas se manejan bajo tender en la mayoría de los casos según especificaciones de la carga.	
Si la carga va para otro destino el equipo de Pricing cotiza puntualmente ese manejo confirmando tarifas de venta y netas.	

Ilustración 4Ejemplo Hoja de Vida

Por otro lado, teniendo en cuenta el corte de MAWB's, para la prevención de rechazos y devoluciones, se ilustrará la siguiente información en el cuadro del manejo de las aerolíneas.

CORTE DE GUÍAS MASTER						
AEROLÍNEA	RECARGOS	LEYENDA	CARTAS DE RESPONSABILIDAD	PDF MAWB	DETALLES ADICIONALES	CORREOS
COPA AIRLINES	DC: 25USD FS: 0.30Kg - MIN 15USD	"We know the shipper as safe"	✓	X	*Evidenciar correos en la MAWB del Shipper y Consignee	Kpatamroyo@copair.com jpulido@copair.com
TAMPA	DC: 0.10Kg (UO)	"We know the shipper as safe"	X	X	*Evidenciar código postal del consignee *HS Code *Adjuntar en solicitud reserva las tarifas cotizadas	customerserviceco@avianca.com
LATAM	DC: 25USD	"We certify knowing the exporter as an entity serious and responsible"	X	X	N/A	cargocoliz@latam.com hdc.reservas@latam.com hdc.dataentry@latam.com operaciones.comercialesco@lan.com
QATAR AIRWAYS	DC: 35USD Manual Booking (SC): 17USD Transmisión AWB: 5.00USD	"We know the shipper as safe"	✓	X	N/A	bookings.co@ecsgroup.aero sales.co@ecsgroup.aero csqr.co@ecsgroup.aero qatar.co@ecsgroup.aero
UNITED AIRLINES	DC: 25USD	"We know the shipper as safe"	✓		Information: GCR Commodity: GCR	mlfred.garcia@united.com andres.torres@united.com Alexandra.Rojas@united.com

Ilustración 5 Guía Aerolíneas

Análisis Gráfico aerolíneas

Desde la experiencia vivida, como fue mencionado antes, uno de los principales reprocesos vistos en las operaciones fue la búsqueda de información específica entre aerolíneas y clientes. Dentro de este problema se encontraban numerosas jornadas o tiempos valiosos en la búsqueda y confirmación de datos; tiempo que pudo ser aprovechado en finalización de las operaciones. Además, se ha podido notar que al no tener una hoja guía o línea base de las aerolíneas, se tienen una mayor probabilidad de que las MAWB sean rechazadas; y con ello desaprovechar el tiempo invertido, pues, se tiene que realizar las respectivas correcciones para enviar a las aerolíneas y así esperar nuevas aprobaciones por parte de ellas.

Desde este punto, un problema se convirtió en una oportunidad para mejora y optimizar del tiempo y las operaciones; haciendo más eficiente el trabajo realizado desde el área y la misma compañía. Este proceso se mejoró desde la creación de las hojas de ruta o líneas guías explicadas anteriormente. De igual modo, para la comprobación del método implementado se realizaron 3 casos de estudio puntuales con clientes que fueron atendidos dentro del periodo de práctica. Esta analogía, se elaboró desde un cruce de operaciones realizadas desde el 15 de agosto al 15 de octubre, tiempo que no se tenía la guía, y los siguientes dos meses, es decir del 16 de octubre al 15 de diciembre, periodo de tiempo en donde la guía fue piloto para la mejora de operaciones. Dentro de los resultados vistos se aprecia que, aunque no se manejaron la misma cantidad de operaciones; la implementación de la guía fue vital para mejorar el proceso de aprobación. Así mismo, es válido mencionar, que las aerolíneas en los casos de análisis no siempre fueron las mismas, sin embargo, la guía de identificación de cada una de ellas; ayudo en la mejora en la recepción de guías, lo que optimizo exponencialmente la eficacia de los trámites. Esta actividad deja en vela que el piloto de la guía fue una herramienta clave a la hora de hacer más eficiente el proceso de los operativos y de la

empresa; pues, se optimizaba el tiempo de presentación, sacando más operaciones y evitando retrocesos lógicos.

Es por ello que se van a realizar casos de análisis comparados en donde se contrasten las operaciones del primer periodo sin guía contra el segundo con la implementación del piloto. Este análisis parte de realizar analogía entre las operaciones aprobadas y rechazadas entre los periodos a comparar.

De acuerdo a ello se analizarán los siguientes casos:

Schlumberger Surencó:

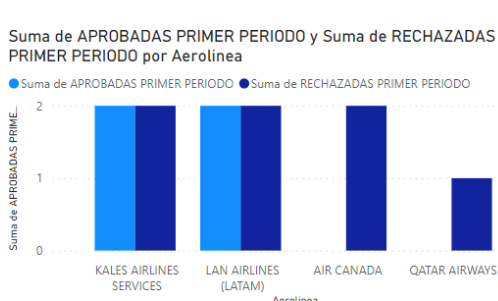


Ilustración 6 Gráfica Schlumberger Primer Periodo

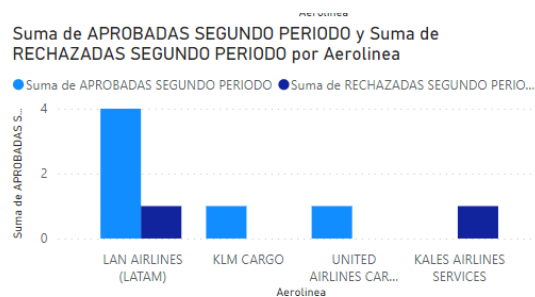


Ilustración 7 Gráfica Schlumberger Segundo Periodo

Dentro de estas primeras gráficas se encuentran la comparación de las operaciones que se realizaron dentro de los periodos. En ellas se pueden demostrar el comportamiento de las operaciones aprobadas y rechazadas; demostrando un antes y después de la guía. Dentro de la gráfica (2.1) correspondiente al primer periodo se puede contemplar cómo se tiene una equivalencia de operaciones rechazadas y aprobadas en dos aerolíneas, demostrando que hay serios contratiempos y repetición en la presentación de guías. Además, se presenta otras dos aerolíneas con solo operaciones rechazadas demorando todo el funcionamiento de la corporación. Por el contrario, en la gráfica (2.2) correspondiente al segundo periodo se demuestra que con la implementación de la guía se aumentaron las operaciones aprobadas y teniendo solo 2 aerolíneas con rechazos con una sola operación cada una, mientras se venía de un periodo con 4 aerolíneas con rechazo de guías. Esto anterior demostrando la efectividad de la guía en cuanto la aprobación de las guías correspondientes a las operaciones.

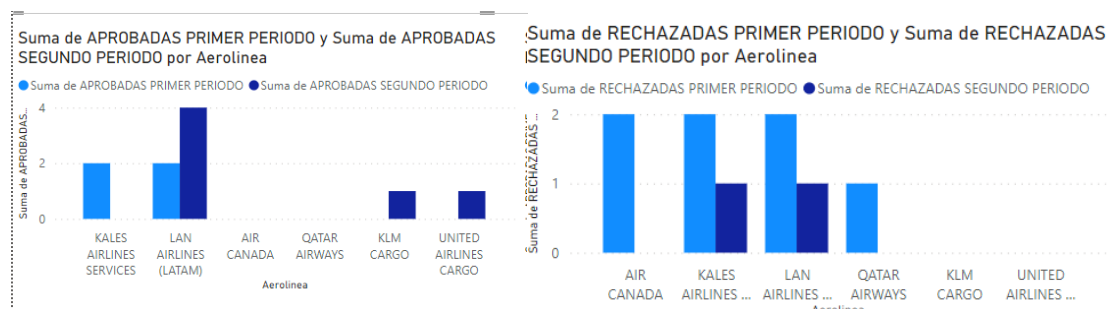


Ilustración 8 Ilustración 6 Gráfica Schlumberger Aprobadas y rechazadas

De acuerdo a lo anterior, en las gráficas presentadas se demuestra que hay una tendencia a operaciones rechazadas alta en el primer periodo, casi triplicando el numero de aprobadas. De igual forma, se demuestra que en el segundo periodo hubo más operaciones aprobadas a causa del nuevo mecanismo utilizado; demostrando la eficiencia del manejo de la información.

Baker Hughes:

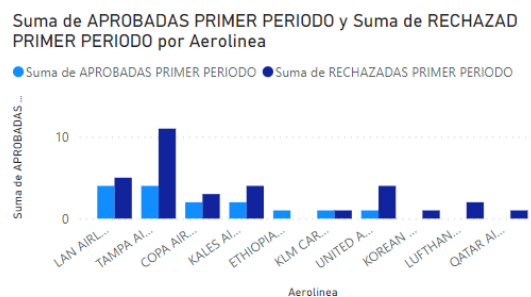


Ilustración 9 Grafica Baker Hughes Primer Periodo

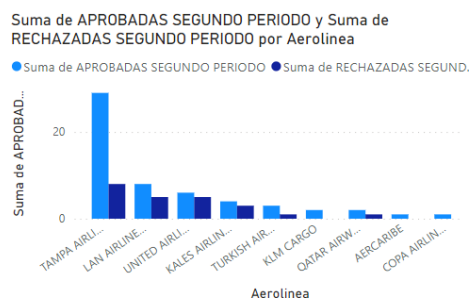


Ilustración 10 Grafica Baker Hughes Segundo Periodo

El caso de Baker Hughes es el más evidente en términos de la funcionalidad de la guía como base en la eficiencia de las operaciones. Esta afirmación nace de un análisis breve en la que se aprecia un primer periodo golpeado por las operaciones rechazadas, operaciones que son influyentes por la cantidad de retrocesos a realizar por cuestiones de baja planeación. Además, se demuestra que en la gran mayoría de aerolíneas se supera el rechazo de las guías, salvo de KLM la cual con tan solo una carga fue la avaladora. Por otro lado, y en caso contrario, las operaciones en el segundo periodo con la implementación del piloto de la línea base, pues se demuestra que todas las aerolíneas tienen superior el número de guías aprobadas sobre las rechazadas. Además, se contempla a la aerolínea TAMPA AIRLINES con un índice de aprobación mayor al 50%.

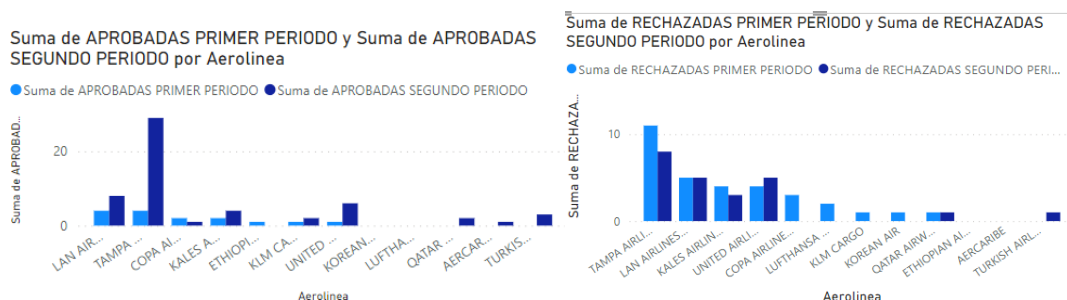


Ilustración 11 Gráfica Baker Hughes Aprobadas y Rechazadas

De la mano de lo antes mencionado, se debe realizar el análisis de las operaciones aprobadas y rechazadas de manera independiente. En correspondencia a la gráfica (2.7), se demuestra la gran diferencia de guías aprobadas del segundo periodo a diferencia del primero. Además, ninguna aerolínea supera el número de entregas rechazadas del segundo período. Adicionalmente, se debe mencionar que en cuanto a materia de guías rechazadas el primer periodo sin el canon es inevitable no notar la reducción en número de las guías puntuales.

Halliburton Latin America:

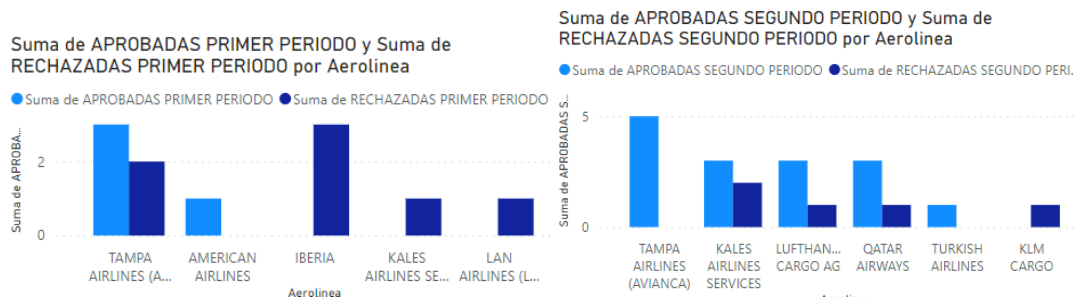


Ilustración 12 Gráficas Halliburton Latin America Primer Periodo

Ilustración 13 12 Gráficas Halliburton Latin America Segundo Periodo

En concordancia con los casos anteriores, el caso de Halliburton no es la excepción a la regla, pues es clara la tendencia. Además, se demuestra en la gráfica (2.9) el nivel de errores que tuvo la compañía, pues no se aprobó ni el 50% de lo planeado. Dentro de lo mencionado, se contempla en la gráfica como hay aerolíneas que solo han tenido operaciones rechazadas propendiendo al error. Así mismo, en la comparación con el periodo de prueba se pasó de 3 aerolíneas con solo rechazos a una. Adicionalmente, se duplicaron los números de aprobados y se expandió el número de aerolíneas en el proceso.

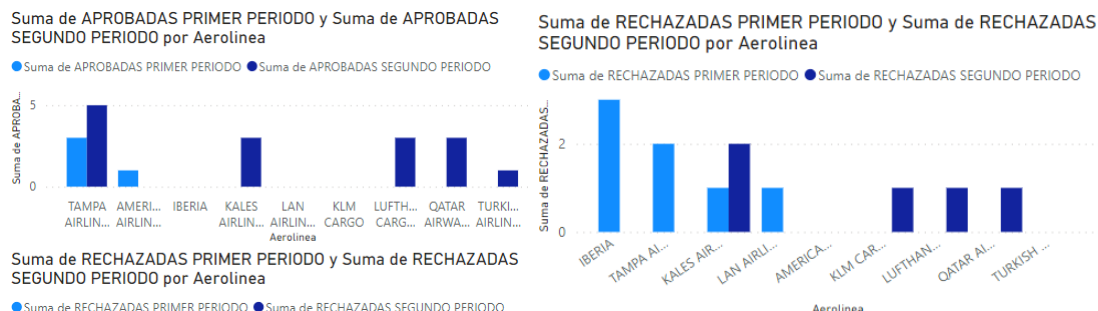


Ilustración 1412 Gráficas Halliburton Latin America Aprobadas y Rechazadas

Según lo antes mencionado, se puede observar entre las gráficas de comparación entre aprobados y rechazados una alta cantidad de diferencias. Pues mientras en el primer periodo solo hubo 4 operaciones avaladas en solo dos aerolíneas; el segundo incremento exponencialmente. Además, tuvo una revolución en las aprobaciones por su alto alcance que permitió la concentración de operaciones en un estado aprobatorio.

3.2 CONCLUSIÓN

En conclusión, aunque DSV Air & Sea es una de las multinacionales líderes en el mundo en temas de logística, no queda duda que se puede siempre realizar actividades que generen impacto positivo en el rendimiento empresarial. Esta afirmación nace desde la búsqueda en la eficiencia de la presentación de guías explicativas de los clientes y facilitar la presentación a las aerolíneas. Además, se contempla una forma eficiente y funcional que facilitaría el trabajo a los operadores de tal forma que se ahorren tiempos y eviten reprocesos. Esto anterior, basado en el objetivo de la prevención de devoluciones o rechazos de MAWB's que le cuesten pérdidas a la empresa como a los encargados, además de reprocesos generados directamente con el cliente por falta de conocimientos específicos para su efectivo manejo. De igual forma, implementar el uso de nuevas formas de análisis y gestión del conocimiento a partir de la innovación. Esto anterior, generando conciencia de la cultura de los datos, que es primordial en el siglo XXI para la toma de decisiones y eficiencia de los procesos; por lo cual, al utilizarla dentro de los sistemas determinados por la empresa promueve la eficacia de las tareas realizadas. En resumen, el manejo de la información y la inclusión en las labores diarias de esta multinacional hace que las acciones realizadas por los operativos sean innovadores, eficientes y funcionales, pues optimizan los recursos de la empresa en todo sentido, trascendiendo labores que permiten el crecimiento constante tanto de la persona como de la empresa.

3.3 Referencias Bibliográficas

- DSV Air and Sea. (s. f.). Sobre DSV, Propósito y Estrategia. DSV Colombia. Disponible en: <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-estrategia>
- Fondo Inmobiliario PACTIA. (2021). Nuevo edificio en el Centro Empresarial Buró 25. Disponible en: <https://www.pactia.com/es/web/guest/b/nuevo-edificio-en-el-centro-empresarial-buro-25>
- M Merrill, D. C. (2010). Getting organized in the Google era: How to get stuff out of your head, find it when you need it, and get it done right. St. Martin's Press. Disponible en: https://books.google.com.co/books/about/Getting_Organized_in_the_Google_Era.html?id=WFOVd8GwTi8C&redir_esc=y

3.4 ANEXOS

Anexos:

Para el complemento del proyecto se incluyen los siguientes anexos:

1. Imágenes gráficas [Haga click](#)
2. Resultados exportaciones área proyectos [Haga click](#)
3. Hoja de vida clientes Proyectos [Haga click](#)
4. Matriz Powerbi gráficas proyecto de grado [Haga click](#)
5. Exportaciones áreas Proyectos [Haga click](#)
6. Corte MAWB [Haga click](#)
7. Ejemplos [Haga click](#)

Consolidado de anexos:

<https://drive.google.com/drive/folders/1dGNMgqCv015RGNKbiacZgBvoNBbvUpWy?usp=sharing>

4.1 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA

4.1.1 Programación de actividades realizadas en la organización.

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN	
JULIO	• Presentación con los directivos. • Inducción. • Realización de cursos de seguridad. • Entrenamientos de CW1. • Conocimiento y capacitación de actividades propias del practicante. • Iniciación de labores. • Primera sesión de cursos DSV Young.
AGOSTO	• Entrenamiento plataformas como Facture, SADE, TMS. • Continuación deberes de practicante.
SEPTIEMBRE	• Visita a las instalaciones de DSV en aeropuerto. • Apoyo a solicitudes de operativos. • Segunda sesión de cursos DSV Young. • Continuación deberes de practicante.
OCTUBRE	*Apoyo a solicitudes de Operativos. *Back Up operativo. *Continuación deberes de practicante.
NOVIEMBRE	• Capacitación al nuevo practicante de sus funciones. • Apoyo a solicitudes de operativos. • Back Up operativo. • Tercera sesión de cursos DSV Young.
DICIEMBRE	• Entrega de responsabilidades al nuevo practicante. • Apoyo a solicitudes de operativos. • Retroalimentación con directivos sobre la práctica profesional.

4.1.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS TRAZADOS POR MES			
CICLO	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
JULIO	• Presentación con los directivos. • Inducción. • Realización de cursos de seguridad. • Entrenamientos de CW1. • Conocimiento y capacitación de actividades propias del practicante. • Iniciación de labores. • Primera sesión de cursos DSV Young.	• Se logra completar satisfactoriamente los entrenamientos de CW1. • Recepción de las primeras responsabilidades. • Conocimiento a mayor profundidad de la compañía.	N/A
AGOSTO	• Entrenamiento plataformas como Facture, SADE, TMS. • Continuación deberes de practicante.	• Conocimiento de nuevos programas a utilizar como operativo. • Ampliación de conocimientos.	• Extensas especificaciones que se deben tener en cuenta, para diferentes casillas en las plataformas mencionadas.
SEPTIEMBRE OCTUBRE	• Apoyo a solicitudes de operativos. • Segunda sesión de cursos DSV Young. • Continuación deberes de practicante. • Back Up operativo.	• Inicio de contacto con los clientes al estar involucrado en la operación. • Mayor conocimiento de la compañía gracias a DSV Young. • Operar de forma autónoma y realizar procesos de exportación.	• Déficit conocimiento del proceso de exportación aérea. • No tener conocimiento en específico del manejo de los clientes. • Atender las quejas y solicitudes de los clientes por inconformidades. • Cumplir con las responsabilidades de practicante y las responsabilidades de cubrir un Back Up.
NOVIEMBRE DICIEMBRE	• Capacitación al nuevo practicante de sus funciones. • Back Up operativo. • Tercera sesión de cursos DSV Young. • Entrega de responsabilidades al nuevo practicante. • Retroalimentación con directivos sobre la practica profesional.	• Tener la capacidad de transmitir los conocimientos adquiridos al nuevo integrante del área. • Mayor conocimiento del proceso de exportación. • Nuevos conocimientos sobre la compañía debido a los cursos de DSV Young. • Calificación alta por parte de los jefes y directivos teniendo en cuenta el periodo de practicas profesionales.	• Mayor cantidad de responsabilidades en menor tiempo. • Mayor manejo del proceso de exportación debido a mayores aceptaciones de tarifas.