

Optimización de la Gestión de Embarques del área de Carga seca Marítimo de DSV AIR &
SEA, mediante la Implementación de plataforma digital.

Área de Carga seca Marítimo

Presentado por:

Karen Tatiana Wilches Fonseca

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutor: Jorge Eliecer Gaitán Méndez

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C

2025

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia, agradezco a Dios y a mi familia, a mis padres y a mi hermana gracias infinitas por siempre estar presente en cada etapa de mi vida, por estar tanto en los buenos como malos momentos, por ser mi mayor motivación cada día que pasa y siempre apoyarme incondicionalmente, son y siempre serán mi fuente de inspiración y mi felicidad absoluta, gracias por creer en mí, enseñarme cada día como ser mejor persona; plenamente agradecida con ellos por todos los esfuerzos que me han llevado a ser quien soy hoy en día.

A mis amigos quienes hicieron parte de todo el proceso, siendo partícipes de cada logro cumplido y cada sueño contado, gracias por todos esos momentos inolvidables, los consejos y el apoyo brindado durante estos años.

A mis profesores por brindarme todas enseñanzas y conocimientos necesarios para afrontar la vida profesional, los cuales formaron personas integrales con capacidades inigualables, gracias por haber contribuido en mi crecimiento personal y profesional.

Finalmente, a la Universidad Santo Tomás mis mayores agradecimientos por brindarme la oportunidad de realizarme profesionalmente, con las mejores bases y educación de calidad, gracias por ser el lugar de miles de experiencias inolvidables.

RESUMEN

El texto presentado analiza la necesidad de implementar una herramienta digital para optimizar la gestión de embarques en DSV Air & Sea. Durante el período de prácticas se identificaron diversas falencias en los procesos operativos, como retrasos y costos adicionales que en su mayoría son causados por la falta de organización. Este proyecto busca la implementación de una plataforma digital que permitirá automatizar tareas, reduciendo errores y optimizando tiempos, ofreciendo seguimiento en tiempo real y acceso centralizado a la información, mejorando y facilitando la comunicación entre equipos y hacia los diversos clientes.

ABSTRACT

The text presented analyzes the need to implement a digital tool to optimize shipment management at DSV Air & Sea. During the internship period, several shortcomings in the operational processes were identified, such as delays and additional costs that are mostly caused by the lack of organization. This project seeks the implementation of a digital platform that will automate tasks, reducing errors and optimizing time, providing real-time tracking and centralized access to information, improving and facilitating communication between teams and to various customers.

INTRODUCCION

Durante un período de prácticas realizado en DSV Air & Sea, empresa danesa con más de 48 años de trayectoria, se detectaron ineficiencias en los procesos operativos que generaban retrasos y aumentaban los costos asociados a los embarques. Estas dificultades se manifestaban en la falta de visibilidad sobre el estado de las cargas, la complejidad para acceder a la información de manera rápida y eficiente, y la alta probabilidad de errores manuales.

Ante esta situación, se propone la implementación de una herramienta digital que permita optimizar la gestión de los embarques. Esta plataforma digital, al automatizar tareas y centralizar la información, permitirá reducir significativamente los tiempos de procesamiento, minimizar los errores y mejorar la comunicación entre los diferentes equipos involucrados.

El objetivo principal de este proyecto es transformar la forma en que se gestionan los embarques en DSV Air & Sea, cada uno de los clientes tiene un manejo diferente, mercancías diferentes y lo más importante, necesidades completamente variadas. Por ello es fundamental, el aumento de la eficiencia operativa, mejorando la satisfacción del cliente y fortaleciendo la posición competitiva de la empresa en el mercado.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	3
ABSTRACT	3
INTRODUCCION.....	4
1. DSV AIR AND SEA	6
1.1 Aspectos generales.....	6
1.1.1 Misión, visión y valores	6
1.1.2 Ubicación geográfica	9
1.1.3 Estructura organizacional	10
1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica profesional	11
1.1.4.1 Análisis DOFA	12
2. Planteamiento del plan de mejora	14
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	14
2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales.....	15
2.2.1 IMPORTANCIA	15
2.2.2 LIMITACIONES	15
2.2.3 ALCANCES	16
2.3 OBJETIVO GENERAL	16

2.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	16
3. CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA.....	17
3.1 Propuesta de mejora.....	17
3.2 Conclusiones	21
4. Seguimiento practica profesional	22
4.1 Cumplimiento de objetivos.....	23
5. REFERENCIAS	26

1. DSV AIR AND SEA

1.1 Aspectos generales

DSV es una multinacional Danésa fundada en 1979, actualmente es uno de los líderes en logística y transporte internacional, contribuye en la creación de soluciones globales para la optimización de la cadena de suministro. Cuenta con una amplia red global y muchos años de experiencia, DSV brinda servicios de transporte marítimo, aéreo y terrestre. De la misma manera, ofrece servicios de almacenamiento, distribución y aduana de manera personalizada de acuerdo con las necesidades de cada cliente. Su compromiso es ser un gran socio estratégico para las compañías que buscan mejorar sus operaciones y asegurar la entrega eficiente y eficaz de sus productos alrededor de todo el mundo. (DSV, p. 1, s.f.)

1.1.1 Misión, visión y valores

Misión

DSV(S.F.) tiene como misión la 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. ” (DSV, p. 2, s.f.)

Adicional, siempre se enfocará en la sostenibilidad

“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, p. 2, s.f.)

Visión

De acuerdo con lo anterior, la visión se basa en el 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.” (DSV, p. 2, s.f.)

Asimismo, DSV AIR AND SEA

“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.” (DSV, p. 2, s.f.)

Siempre teniendo como pilar los proveedores y accionistas que hacen posible el crecimiento constante de la compañía.

“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, p. 2, s.f.)

Valores

DSV(s.f.) tiene ciertos valores fundamentales, los cuales son representativos e influyentes al momento de desempeñar el papel como agente de carga.

“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” (DSV, p. 1, s.f.)

Seguido de un rendimiento constante,

“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” (DSV, p. 1, s.f.)

Y finalmente,

“Colaboración verdadera

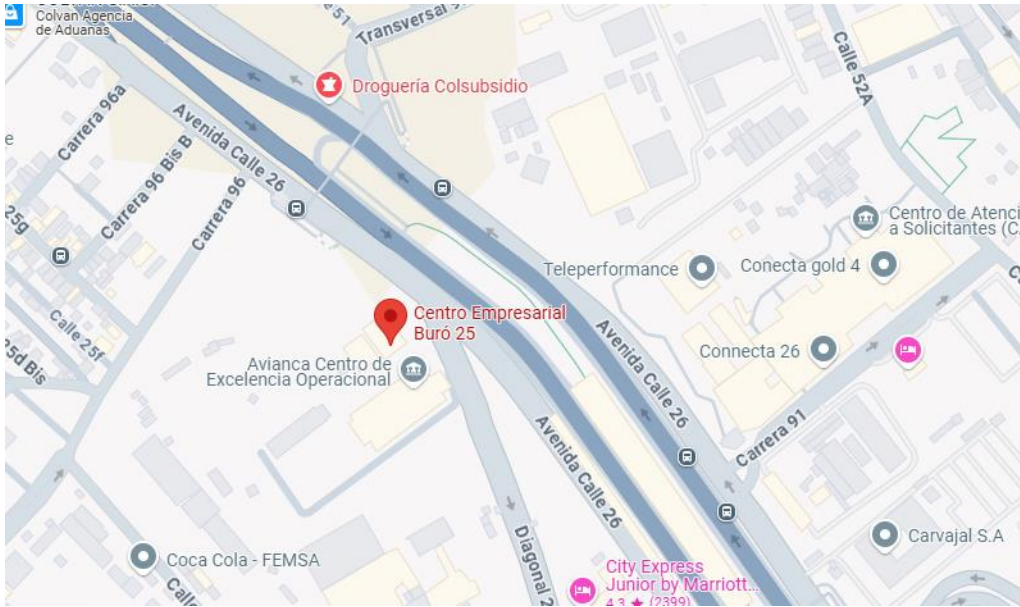
- Asumimos responsabilidades y tomamos la iniciativa
- Colaboramos y nos comunicamos de una manera respetuosa
- Practicamos un diálogo abierto” (DSV, p. 1, s.f.)

1.1.2 Ubicación geográfica

DSV actualmente tiene presencia en más de 80 países alrededor de todo el mundo, en Colombia se encuentra en Medellín, Bogotá, Cali, Cartagena, Buenaventura, Barranquilla y Pereira. La oficina principal en Colombia se encuentra en Bogotá exactamente en:

Fontibon, Dg. 25g #95a - 85, Torre 3 Tercer Piso, Buró 25.

Figura 1. Ubicación Geográfica

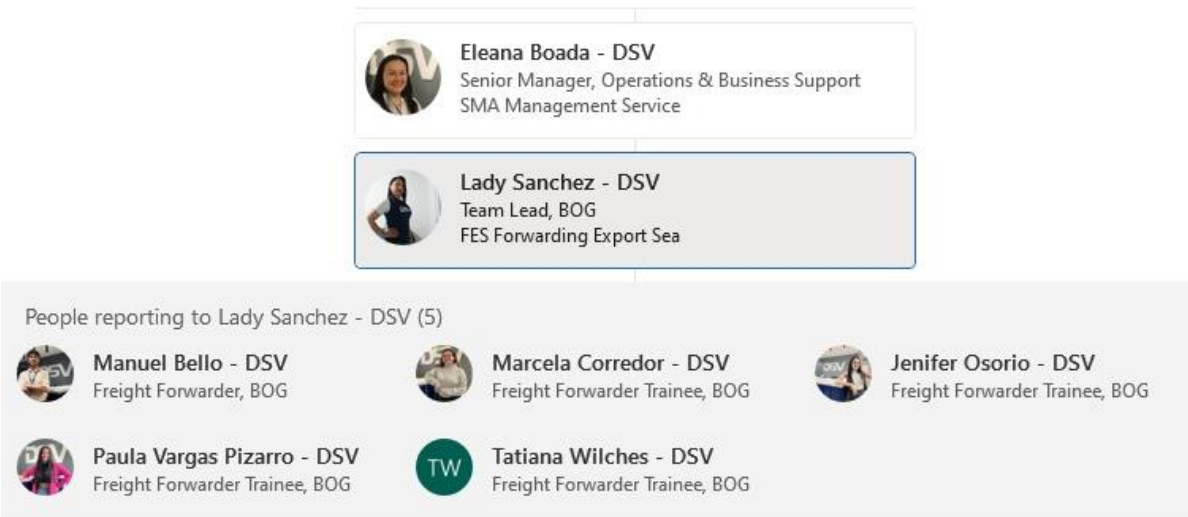


Fuente: Google Maps (24 de enero de 2025) Ubicación Dsv Air & Sea en Bogotá.

Google Maps.

1.1.3 Estructura organizacional

Figura 2. Estructura organizacional Carga Seca Marítimo.



Fuente: Teams organizacional, Dsv Air & Sea en Bogotá. (24 de enero de 2025)

1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica profesional

El área de Carga Seca, bajo la dirección de Eleana Boada, se especializa en la importación y exportación de una amplia gama de mercancías generales, desde bienes de consumo hasta maquinaria industrial. Nuestro equipo exportación marítima garantiza la gestión integral de cada envío, desde la consolidación de las cargas hasta la coordinación con líneas navieras y agentes aduaneros. Además, se ofrecen servicios personalizados de valor agregado como seguros de carga, seguimiento en tiempo real y entrega puerta a puerta.

Las funciones operativas inician seleccionando la ruta más óptima para el envío de la carga dependiendo las necesidades del cliente, considerando factores fundamentales como situaciones aduaneras, tiempos de tránsitos y costos. Luego se reserva el espacio en las motonaves según las diferentes navieras, del mismo modo se repara la documentación necesaria para el cargue, como el conocimiento de embarque, facturas comerciales y listas de empaque, para poder gestionar los trámites aduaneros de exportación de la manera más efectiva posible y de la misma manera, en caso de ser LCL (les tha container load) donde se consolidan las cargas de diferentes clientes en un mismo contenedor esto con el fin de optimizar el espacio y reducir costos.

Por otra parte, siempre se debe tener buena comunicación con nuestros clientes, hacer el respectivo tracking, que nos permite realizar confirmaciones de zarpe (salida de la motonave en origen) o confirmaciones de arribo (llegada de la motonave a destino). Además, monitorear el estado del buque utilizando páginas web que permiten el seguimiento detallado y así, informar al cliente sobre cualquier eventualidad o retraso.

1.1.4.1 Análisis DOFA

Debilidades	Fortalezas
- La transferencia de datos es deficiente, el volumen de información es excesivo y se produce una pérdida significativa de datos relevantes, que implican extra-costos para la compañía. -Demoras en el proceso aduanero causadas por errores en la tramitación de los documentos, debido a la gran cantidad de embarques. - El gran volumen de correos electrónicos puede saturar las bandejas de entrada, dificultando la priorización de tareas y provocando demoras en las respuestas, lo que a su vez impacta negativamente en la eficiencia operativa. - Existe una necesidad de mejorar la capacitación de los agentes en el uso de herramientas tecnológicas que optimicen los procesos, evitando inconsistencias en la trazabilidad y respuesta a los clientes.	-DSV tiene relaciones directas con agentes portuarios en Colombia y en otros países, así como con aerolíneas y navieras líderes en el sector. Estas alianzas estratégicas nos permiten garantizar un flujo continuo de servicios y una alta confiabilidad en nuestras operaciones. -Suministra mecanismos para la facilitación de los procesos de importación y exportación para clientes sin experiencia, actuando como un proveedor de servicios logísticos externo. -DSV Colombia cuenta con una extensa red global y grandes alianzas comerciales, lo que permite ofrecer soluciones logísticas eficientes, adaptadas a las exigencias de cada cliente, sin importar su ubicación o el tamaño de su operación. -La incorporación de plataformas tecnológicas modernas, como lo son CW1,

	DSV One y MYDSV, agiliza los procesos y mejora la calidad de las operaciones.
Oportunidades	Amenazas
-El dinamismo del comercio exterior colombiano está generando un entorno propicio para la expansión de las empresas, facilitando el acceso a nuevos mercados y clientes en todo el mundo. -El aumento de las exportaciones en Colombia, genera gran proyección y rentabilidad para agentes de carga y operadores logísticos que tercerizan procesos para brindar el mejor servicio a sus clientes. - Existen modelos eficientes de gestión de la información los cuales pueden mejorar la calidad de la comunicación, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la satisfacción del cliente. - Actualmente se ha convertido esencial incrementar las capacitaciones enfocadas hacia la administración eficaz y el uso de herramientas digitales dentro de las	-Grandes niveles de competencia, compañías brindan servicios similares y adicional son las mismas navieras quienes actualmente tienen operaciones como agentes de carga, ofreciendo precios más económicos. -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. - Si no se informa al cliente sobre el estatus de sus cargas pueden generar extra-costos a la compañía. - En un entorno donde los competidores están constantemente mejorando sus servicios, DSV Colombia debe asegurarse de que su modelo de gestión de correos electrónicos sea lo suficientemente robusto

organizaciones, para de esta manera, mejorar la productividad de los agentes y promoviendo la organización.	como para mantener su competitividad. La falta de un modelo eficiente podría llevar a una disminución en la satisfacción del cliente y una eventual pérdida de negocios.
---	--

2. Planteamiento del plan de mejora

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Dsv air and sea es una empresa con gran cantidad de clientes alrededor de todo el mundo, por esto, cada operativo maneja volúmenes altos de embarques, de los cuales cada uno tiene manejos completamente diferentes. Atraves del análisis DOFA, se puede evidenciar que se presentan continuamente situaciones en las que se no se tiene en cuenta información valiosa para que la operación tenga éxito, al ser agentes de carga y estar en el campo de la logística es fundamental tener organización, tener fechas exactas de pre alertas, confirmaciones de zarpe y arribo, cargues, cierres programados, etc, aspectos que muchas veces se pasan por alto y resultan en extra costos para la compañía.

Con el fin de optimizar todos estos procesos internos y mejorar la eficiencia operativa, este plan de mejora propone la Implementación de aplicativos como Trello o Todoist los cuales permiten al operativo observar detalles de las cargas que tiene pendientes, estas aplicaciones envían notificaciones diariamente y en las horas estimadas de lo que se tiene pendiente y también permite priorizar las tareas, estas herramientas tecnológicas proporcionarán a los operativos prácticas para organizar, priorizar y responder a cada uno d ellos clientes de manera más rápida,

precisa y eficaz. De esta manera, se logrará una gestión dinámica y efectiva de la información, lo que dará como resultado la reducción de errores y una mayor satisfacción de los clientes.

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

2.2.1 IMPORTANCIA

Este proyecto es fundamental puesto que la logística es cambiante y un error operativo en el proceso de exportación o importación es crucial porque trae consigo faltas graves, ya sean la insatisfacción del cliente, penalidades por parte de la DIAN u organizaciones que velan por el correcto manejo de mercancías o extra-costos generados por las navieras. El utilizar estas herramientas reduce estos riesgos, optimiza tiempos y permite la consolidación de datos, lo que permite tener control de cada uno de los embarques.

2.2.2 LIMITACIONES

Implementar una aplicación para organizar los embarques es un paso gigante hacia la optimización de los procesos. Sin embargo, tiene ciertos desafíos que podrían surgir durante la implementación:

Limitaciones Tecnológicas: Asegurar una integración fluida con los sistemas actuales de DSV como lo es Cargo Wize puede ser complejo y requerir desarrollos minuciosos para que la información sea la misma.

Limitaciones Organizacionales: Es fundamental invertir en la capacitación del personal para que puedan utilizar la aplicación de manera efectiva y aprovechar al máximo sus funcionalidades.

Limitaciones en Seguridad de la información: La aplicación debe cumplir con altos estándares de seguridad para proteger la información confidencial de los clientes y de la empresa.

2.2.3 ALCANCES

La implementación de esta aplicación se enfoca en DSV Colombia, está pensado en ser una herramienta para todos los colaboradores, en especial a los que hacen parte de áreas operativas. Este proyecto lo que busca es ser una solución a los problemas más recurrentes en el día a día, optimizando todos los procesos relacionados con el tránsito de mercancías, desde las instrucciones hasta la liberación final y evitando errores y posibles extra-costos.

2.3 OBJETIVO GENERAL

Optimizar la gestión de embarques del área de Carga seca Marítimo de DSV AIR & SEA, mediante la implementación de una plataforma digital como Trello o Todoist que mejore la productividad operativa y la satisfacción del cliente

2.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer un sistema de control de embarques para asegurar un cumplimiento efectivo a los clientes.
- Minimizar los errores operativos relacionados con los trámites aduaneros mediante la estandarización y mejora de los procesos de documentación
- Reducción de extra-costos y de tiempo implementado en cada operación.

3. CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de mejora

Durante el período de prácticas que se llevó a cabo desde el 15 de julio de 2024 hasta el 15 de enero del 2025, se evidenciaron varios errores dentro del área operativa los cuales causan retrasos y extra-costos en los embarques.

La creciente presión competitiva en el ámbito global ha motivado a las empresas a buscar constantemente formas de mejorar sus operaciones (Díaz, Quintana, & Fierro, 2021). La digitalización se ha convertido en una herramienta fundamental para abordar este reto, pues permite optimizar costos, trayectos y recursos. (Del Do, 2023). Como menciona Zárate (2023), Esta tendencia tecnológica está transformando de manera significativa la manera en que se realizan las operaciones logísticas y marítimas. Entender sus impactos es esencial para adaptarse y seguir siendo competitivo.

Las teorías X e Y de McGregor, como la jerarquía de necesidades de Maslow, brindan herramientas esenciales para entender la motivación, la productividad y la dinámica laboral en el marco de la digitalización. Estas teorías ofrecen estrategias para liderar equipos de manera efectiva y fomentar una cultura organizacional que impulse la innovación y el desarrollo tecnológico. En conjunto, estas perspectivas teóricas proporcionan un enfoque integral para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que surgen con la digitalización de procesos en las empresas.

Según Jama (2023), la integración digital en la gestión marítima y de transporte enfrenta diversos desafíos que abarcan la experiencia digital, las operaciones digitales, el aprendizaje y las tecnologías digitales.

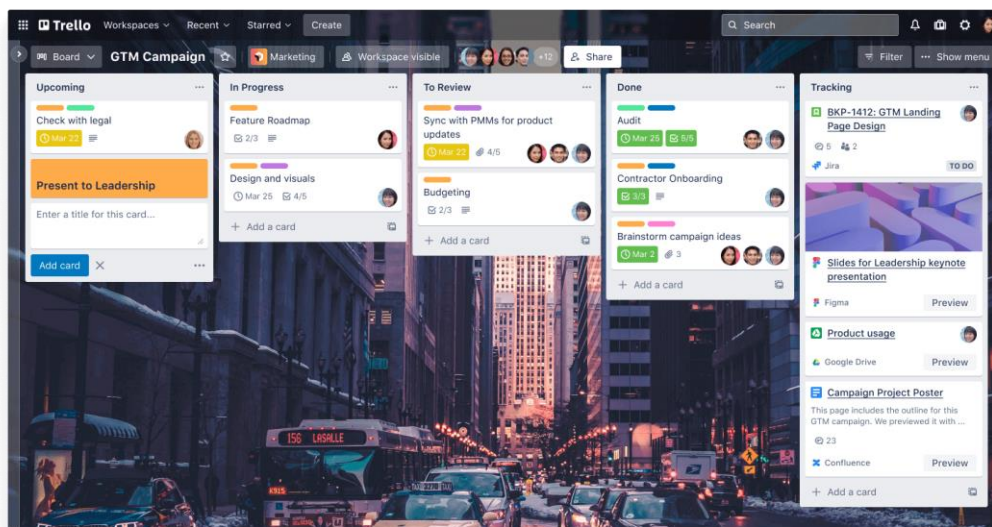
De esta manera, se identifica la necesidad de una herramienta digital la cual optimice la gestión de los embarques, facilitando el seguimiento en tiempo real, mejorando la comunicación entre los equipos y reduciendo el margen de error en los diferentes procesos.

Este proyecto busca el aumento de la eficiencia, reduciendo los tiempos la digitalización de la información y la reducción de la intervención humana disminuirá la probabilidad de errores en la documentación y evitará que al operativo se le pase por alto diversos pasos dentro de la operatividad de cada embarque. Asimismo, estos aplicativos permitirán tener mayor visibilidad y control, ayudarán a todos los involucrados a tener una visión clara y actualizada del estado de cada operación en todo momento, la documentación estará organizada y accesible de forma centralizada, facilitando su consulta y gestión. Adicional, los sistemas podrán enviar alertas automáticas ante cualquier eventualidad o proceso de suma urgencia como son los cierres documentales que se realizan ante las navieras en una fecha específica, permitiendo así respuestas rápidas y eficaces.

Este proyecto plantea dos aplicativos que son Trello y Todoist. Por una parte, Trello es un software para la gestión de tareas, que trabaja en línea con la metodología Kanban, que enfatiza en el uso de tarjetas de trabajo en un tablero, teniendo así un estatus general de las tareas correspondientes para cada día.

El tablero es un espacio virtual que agrupa todas las actividades necesarias para el desarrollo del proyecto. Estas tareas se organizan en listas como: Pendiente, En proceso y Culminado. En esencia, Trello dispone de un tablero principal dividido en paneles que llevan nombres y acciones, los cuales representan los procesos y flujos de trabajo (listas) para cada etapa del proyecto. En estos paneles se cargan las tareas, lo que facilita la organización de la información y el trabajo eficiente.

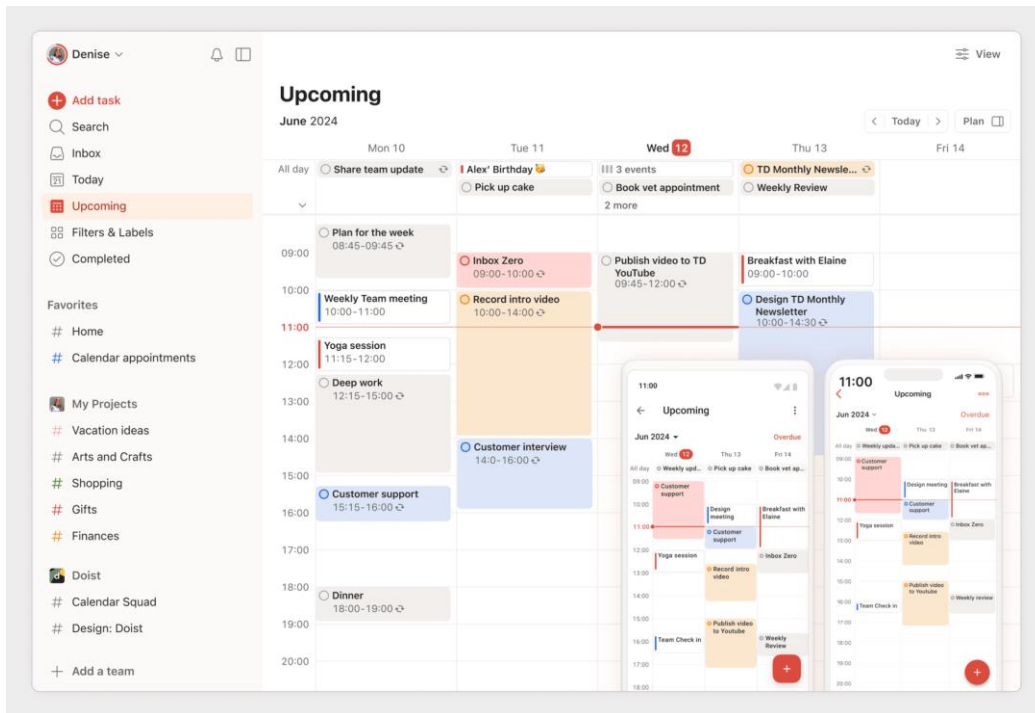
Figura 3. Tableros Trello



Fuente: Aplicativo Trello (15 de marzo de 2025) <https://trello.com/>

Por otra parte, Todoist es una aplicación disponible para dispositivos móviles y en la web que facilita la organización y planificación de tareas y proyectos. Ofrece diversas características, como la creación de listas de tareas, la posibilidad de compartirlas con colegas, la programación de tareas recurrentes, la integración con correos electrónicos y calendarios, y la sincronización entre dispositivos de los miembros del equipo. Además, permite asignar tareas, hacer seguimientos y establecer objetivos, así como detectar fechas automáticamente. Entre sus ventajas, destaca su compatibilidad con todas las plataformas, la optimización de la comunicación y organización, el aumento de la productividad y la tranquilidad que brinda saber qué hacer y cuándo.

Figura 4. Panel principal de tareas



Fuente: Aplicativo Todoist (15 de marzo de 2025) <https://www.todoist.com/>

Tanto Trello como Todoist son herramientas de gestión de tareas efectivas, pero con enfoques distintos. Trello, con su sistema visual de tableros y tarjetas, es ideal para el seguimiento claro del progreso de cada operación. Por otro lado, Todoist se caracteriza por su simplicidad, enfocándose en la gestión de tareas individuales y listas pendientes, ideal para la productividad personal y el seguimiento de embarques diarios. La elección entre ambos depende de las necesidades específicas del usuario: Trello para equipos y proyectos visuales, y Todoist para la gestión personal y tareas con seguimientos diarios.

Por otro lado, otro de los puntos importantes será el incremento de la satisfacción del cliente, los cuales podrán tener información detallada y clara sobre el estado de cada una de sus cargas en

cualquier momento, facilitando la comunicación y comprensión entre la empresa y los clientes, mejorando la atención al cliente dándole a DSV una ventaja frente a otros freight forwarders.

3.2 Conclusiones

La adopción de herramientas tecnológicas demuestra un compromiso de parte de la empresa con la mejora continua en el área operativa, mediante la organización de los procesos y la adquisición de bases de conocimiento; la implementación de esta plataforma digital es una inversión estratégica, esta metodología no solo optimizará los procesos internos, sino que también permitirá a DSV Air & Sea ofrecer un servicio más competitivo y diferenciado a sus clientes ya que los beneficios son múltiples y tangibles, desde la mejora en la reducción de costos, hasta el aumento de la satisfacción del cliente y la toma de decisiones más informadas.

Por ello, se reconoce a Todoist como la herramienta mas adecuada para la implementación de este proyecto, ya que se enfoca en un trabajo mas personalizado donde cada operativo podrá conseguir los mejores resultados, guiándose por las tareas y pasos importantes al momento de realizar todo lo que conlleva una exportación.

La tecnología será un aliado clave en el día a día, permitiendo automatizar tareas, mejorar la visibilidad y facilitar la colaboración entre los diferentes equipos involucrados en el proceso de cada embarque.

De la misma manera, es necesario un plan de implementación detallado, el éxito del proyecto ira anclado con una planificación cuidadosa, que incluya la definición de los objetivos, la selección de la tecnología adecuada y la gestión de los cambios.

4. Seguimiento practica profesional

JULIO-AGOSTO	-Presentación e integración con el equipo de Carga Seca. -Capacitación con cada uno de los integrantes del área con cada uno de los temas. -Primera etapa del Trainee program (Módulos educativos)
SEPTIEMBRE-OCTUBRE	-Entrega formal de cada una de las funciones desempeñadas como practicante. - Apoyo constante a diversas operaciones marítimas. -Uso constante de la herramienta Cargo Wize. -Creación de reservas ante las navieras.
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	-Back up de cuentas grandes dentro d ela compañía - Solicitud de TMS (app para solicitud de transporte terrestre) -Envío y facturación de BLS a diferentes países.
ENERO	-Entrega de más de seis clientes formalmente. -Operación constante, creación de embarques, seguimiento detallado de la carga y comunicación contante con los clientes.

Fuente: Seguimiento durante el periodo de prácticas. Elaboración Propia

4.1 Cumplimiento de objetivos

MES	PERIODO	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
JULIO	15 JULIO - 31 JULIO	Capacitaciones de parte de la compañía.	Conocimiento de los procesos generales de la operación.	Aprender nueva terminología.
AGOSTO	1 AGOSTO – 15 AGOSTO	Introducción a procesos del área operativa, conceptos, seguimientos, procedimientos. Etc.	Conocimiento de la plataforma central de la compañía (cw1)	Falta de información respecto a un proceso de exportación.
AGOSTO	16 AGOSTO- 31 AGOSTO	Uso constante de la pagina DHL, para el envío de BLS.	Se logra entender claramente el proceso de emisión de BLS según destino de cada embarque.	Entendimiento de código IATA.
SEPTIEMBRE	1 SEPTIEMBRE - 15 SEPTIEMBRE	Creación de reservas según requerimientos de	Se logra entender claramente el primer paso del	Entendimiento de siglas específicas tanto en inglés como en español.

			proceso de exportaciones.	
SEPTIEMBRE	16 SEPTIEMBRE-30 SEPTIEMBRE	Seguimiento constante a diversos embarques, trazabilidades con destino y cliente.	Comprensión de la organización según cliente, embarque y destino.	Confusión en los pasos a realizar durante el proceso de exportación.
OCTUBRE	1 OCTUBRE-15 OCTUBRE	Control detallado de los KPIS dentro del área FES (forwarding export sea)	Identificar diferentes indicadores, con los cuales la compañía mide el rendimiento de sus colaboradores.	Uso de Excel para la recopilación de datos mediante cargo wize.
OCTUBRE	16 OCTUBRE- 31 OCTUBRE	Comprensión de procesos específicos dentro de la operación, como AMS, seguros y carga DG.	Reconocer diferentes manejos especiales de clientes específicos.	Procesos completamente nuevos que requieren atención primordial, no se pueden pasar por alto.
NOVIEMBRE	1 NOVIEMBRE-15 NOVIEMBRE	Back up de cuentas grandes	Entender personalmente como es el hecho	Presión ejercida por parte de los clientes.

		dentro de la compañía.	de tener clientes propios, donde el manejo recae totalmente en el operativo.	
NOVIEMBRE	16 NOVIEMBRE- 30 NOVIEMBRE	Uso constante de la plataforma TMS, para la gestión de transporte terrestre.	Aprender de transporte terrestre, tipos de camion, trayectos y tarifas establecidas.	Gran cantidad de contendores, demandan mucho tiempo por la sistematización de la herramienta.
DICIEMBRE	1 DICIEMBRE-15 DICIEMBRE	Creación de OTH, proceso de aduana o terrestre.	Comprender el proceso aduanero de las cargas, con documentación como la SAE y SELECTIVIDAD.	Gran cantidad de detalles específicos a la hora de crear el OTH mediante CW.
DICIEMBRE	16 DICIEMBRE- 31 DICIEMBRE	Inicio de clientes FCL	Entender el manejo específico de clientes asignados.	Establecer y priorizar tareas dentro de la operación.
ENERO	1 ENERO- 15 ENERO	Entrega formal de diferentes clientes importantes, en las	Gran conocimiento de embarques de todo tipo,	Falta de información en la entrega de cada embarque.

		dos modalidades FCL/LCL.	organización como factor fundamental.	
--	--	-----------------------------	---	--

Fuente: Logros y dificultades en el periodo de prácticas. Elaboración Propia

5. REFERENCIAS

DSV. (s.f.). DSV Colombia. Obtenido de DSV Global transport & logistics:

<https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/valores>

Díaz, G., Quintana, M., & Fierro, D. (2021). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. INNOVA Research Journal, 6(1), 145-161. Obtenido de

<http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>

Del Do, A. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. ICT-UNPA.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8901467.pdf>

Jama, W. (2023). El impacto de la digitalización en la gestión del transporte marítimo: oportunidades y desafíos para el Ecuador. Universidad del Pacífico. Obtenido de

<https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/927/1/001->

[Ensayo%20Wellington%20Jama%20revision%20para%20biblioteca.pdf](#)

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación acción). Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 4(3), 163-173. Obtenido de

<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/86>

Todoist | A To-Do List to Organize Your Work & Life. (s. f.). <https://www.todoist.com/>

Capture, organize, and tackle your to-dos from anywhere | Trello. (s. f.).

<https://trello.com/>

De La Torre, S., & Zambrano, L. (2023). Adopción de un sistema de gestión en la cadena logística tecnológicamente eficiente para el transporte internacional de carga por carretera.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/669863>