

Estrategias de mejora DSV Air & Sea enfocado en el área Comercial

Presentado por:

Paula Alejandra Walteros Torres

**Trabajo presentado para optar al título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Dirigido por:

Ernesto Arguello

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá DC

2022

CONTENIDO

Agradecimientos	3
Resumen	4
Introducción.....	5
DSV Air & Sea	7
Misión	7
Visión	8
Objetivos Estratégicos.....	8
Ubicación Geográfica.....	9
Estructura organizacional	10
Departamento en el que se desarrolla la práctica profesional.....	11
Análisis DOFA	12
Planteamiento del plan de mejora	13
Planteamiento central	13
Importancia, Limitaciones y Alcance.....	14
Importancia	14
Limitaciones	14
Alcances	14
Objetivos	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Contenido del plan de mejora.....	17
Propuesta de mejora	17
Conclusiones	19
Seguimiento de la práctica profesional	21
Cumplimiento de los objetivos mensuales	22
Anexos	24
Referencias	26

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia, le agradezco a la vida por darme la oportunidad de llegar hasta esta última etapa de mi pregrado, a Dios por permitirme llenar mi mente de conocimiento y de experiencias que me permitieron avanzar a lo largo de este camino.

Plenamente agradecida con mi familia y especialmente con mis padres que me acompañaron a lo largo de este camino, en los buenos momentos, pero sobre todo los malos, que me apoyaron en los momentos más difíciles, que fueron y serán siempre mi guía y mis mayores maestros, agradezco su compañía y su fe en mí, fe en que lograría finalizar de la mejor manera esta etapa y seguiría recogiendo los frutos de mis esfuerzos.

A los profesores que me acompañaron en este camino y que día a día sembraron semillas de conocimiento en cada estudiante, pero en especial le quiero agradecer al profesor Ernesto Arguello, por ser una guía para mí, por orientar mi camino como estudiante, como profesional y especialmente como persona, por hacer parte de esta gran etapa de mi vida y siempre estar ahí para darme una enseñanza u consejo; tengo completa gratitud hacia el y la gran huella que dejó en mí durante todos estos años.

Agradezco a mis amigos y compañeros que hicieron parte de esta etapa y con los que pudimos compartir todo tipo de espacios, donde tuvimos la oportunidad de conocernos, compartir vivencias y aportarnos en conjunto para convertirnos en mejores personas y en definitiva en mejores profesionales. Finalmente agradezco a la Universidad Santo Tomás por brindarme la oportunidad de hacer parte de esta institución llena de valores, por permitirme cargar con orgullo un título y representar a la universidad en el mundo, gracias por permitirme hacer parte de esta gran comunidad tomasina.

RESUMEN

Por medio del siguiente trabajo se busca brindar alternativas que puedan aportar a la mejora de la cadena de servicio brindada por la empresa DSV en el área comercial. Este trabajo se realizó teniendo en cuenta el periodo de prácticas que comprendido de 3 de enero del 2022 al 1 de julio del 2022.

Durante este periodo se analizaron diferentes variables por medio de la estrategia DOFA, con el fin de poder identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la compañía y así poder brindar estrategias de mejora para el área de trabajo.

Teniendo en cuenta dicha estrategia, a lo largo de este documento se plantea la creación de un manual en el que se evidencia el uso correcto de las cotizaciones que se realizan en el día a día en el área comercial, teniendo en cuenta que a lo largo del plan de mejora se explica cuál es la importancia que tiene la creación de un manual y cómo el mismo aporta al correcto funcionamiento de las actividades que se desarrollan en el área comercial.

INTRODUCCIÓN

Por medio de este trabajo se logró identificar diferentes oportunidades de mejora en el área de ventas, esto con el fin de proponer diferentes alternativas para mejorar las actividades que se realizan en el día a día. Teniendo en cuenta que en el área están de cara al cliente y brindan el primer acercamiento con lo que será un posible negocio.

De esta manera se hace un aporte al área desde diferentes aristas de la perspectiva de un negociador internacional. Teniendo en cuenta que durante el tiempo de la práctica se realizaron actividades de logística y distribución física internacional, al igual que procesos de negociación y cierres de contratos.

La labor realizada en la empresa es desarrollada en el marco temporal de cinco meses, que corresponden al 03 de enero de 2022 al 30 de junio del mismo año, periodo en el que se logró analizar las diferentes actividades que se desarrollan en el área e identificar de qué manera se podría generar propuestas de valor que aportan al equipo de trabajo.

El presente plan de mejora surgió a partir de la identificación de falencias en las diferentes actividades llevadas a cabo dentro del periodo de prácticas, tales como la cotización de servicios logísticos y transporte internacional, comunicación constante con proveedores y soporte al cliente.

Teniendo en cuenta que, según Moshé 2002 “la logística global tiene que alcanzar la excelencia operacional destacando a las compañías involucradas en redes de comercio internacional por hacer de la logística una ventaja competitiva que mejore todo su negocio” podemos evidenciar las estrategias que implementa DSV en pro de obtener una ventaja frente a su competencia en el mercado.

Dichos desaciertos estaban afectando el desarrollo de nuevos negocios para la compañía, pues se identificó que la falta de control de las cotizaciones, estaban limitando la posibilidad de obtener retroalimentación por parte del cliente o un registro de las mismas que pudieran funcionar como un soporte a la hora de querer generar estrategias de mejora.

Teniendo en cuenta que “La logística incide directamente en la producción y en la distribución y aporta claves que impulsan la competitividad” (EAE Business School, 2022) se logran evidenciar los aportes teóricos que brinda DSV a lo largo de la práctica profesional en negocios internacionales y en la creación de este manual.

Por otra parte, colaboradores con gran experiencia estaban migrando a otras empresas, por esta razón se estaban llevando el conocimiento sobre los procesos y no existían registros, manuales o guías que permitieran continuar con el desarrollo de las funciones cómo se solían hacer habitualmente, ocasionando demoras y reprocesos.

En consecuencia, se estaban generando grandes cuellos de botella en la cadena de valor, que se vieron reflejadas en la insatisfacción y pérdida de confiabilidad en los clientes en los últimos dos años. Ahora bien, teniendo esta información cómo punto de partida, surgió un análisis acerca de qué método, técnica o herramienta podría ser útil para el desarrollo de estas funciones de manera asertiva, aportando valor al servicio y generando mejores resultados, todo esto mediante las bases teóricas obtenidas a lo largo de la carrera de negocios internacionales.

DSV AIR & SEA

DSV Air & Sea es un agente de carga internacional que brinda soluciones en la cadena de suministro, buscando garantizar un servicio personalizado y de alta calidad para sus clientes. Actualmente la compañía tiene alcance en más de 90 países y con más de 75.000 empleados. Fue fundada en Dinamarca en el año 1976 y nació con el objetivo de ser agente con una posición de fortaleza en un mercado muy competitivo y cambiante.

DSV ha crecido mediante la fusión y posterior adquisición de diferentes compañías de transporte internacional lo cual les ha permitido obtener mayor alcance y presencia en diferentes regiones. La última adquisición de la compañía fue con la empresa Agility Logistics, la cual se dio en el año 2021 y dio como resultado la adquisición de cuentas que hoy en día representan un porcentaje del ganancias de DSV Colombia.

El propósito de DSV recae en reconocer el “papel como parte de la infraestructura crítica que impulsa el comercio mundial y como un actor clave para el crecimiento sostenible de todos nuestros grupos de interés, incluidos clientes, accionistas y empresas en general.” (DSV Colombia, 2021)

Misión

DSV se enfoca en la transparencia, productividad y escalabilidad con el fin de crear acuerdos comerciales más eficientes en el mundo actual y globalizado. Su enfoca seda en crear una infraestructura física y digital que brinde altos niveles de servicio. Todo esto va de la mano con la sostenibilidad dentro de la cadena de suministro, una cadena que se da gracias al compromiso de los transportistas que cada día están listos para enfrentar retos.

Visión

La visión se enfoca en el crecimiento sustentable por medio de cuatro vías:

- Ayudar al cliente a crecer por medio de una cadena eficiente, de esta manera su negocio fluye de manera constante dando paso a la fiabilidad, el impacto medio ambiental y los costos.
- Crecimiento y oportunidades para los empleados, ya que son ellos los que construyen la empresa, brindar y garantizar que los empleados se encuentren en espacios seguros y sanos en donde tienen oportunidades de crecimiento permite generar avances ambiciosos.
- Ayudan al crecimiento de sociedades por medio del manejo de negocios de manera íntegra, respetando las diferentes culturas, valores y derechos de los diferentes individuos.
- Aumentar el valor de los accionistas, garantizando que son líderes de proveedores y logrando llenar las necesidades de los clientes en los servicios logísticos.

Objetivos Estratégicos

- Primero el cliente: se brinda las mejores experiencias al cliente por medio de alta calidad. Son proactivos en el manejo de los clientes y se trabaja con el fin de poder retenerlo; finalmente facilitan el hacer negocios.
- Mejor rendimiento: son plenamente transparentes en mostrar resultados, se trabajó con un solo DSV en todo el mundo y finalmente se busca el empoderamiento local.

- Verdadera colaboración: se refleja dominio e iniciativa, comunicación asertiva y respetuosa y se practica el dialogo abierto.

Ubicación Geográfica

País: Colombia

Ciudad: Bogotá, D.C

Localidad: Fontibón

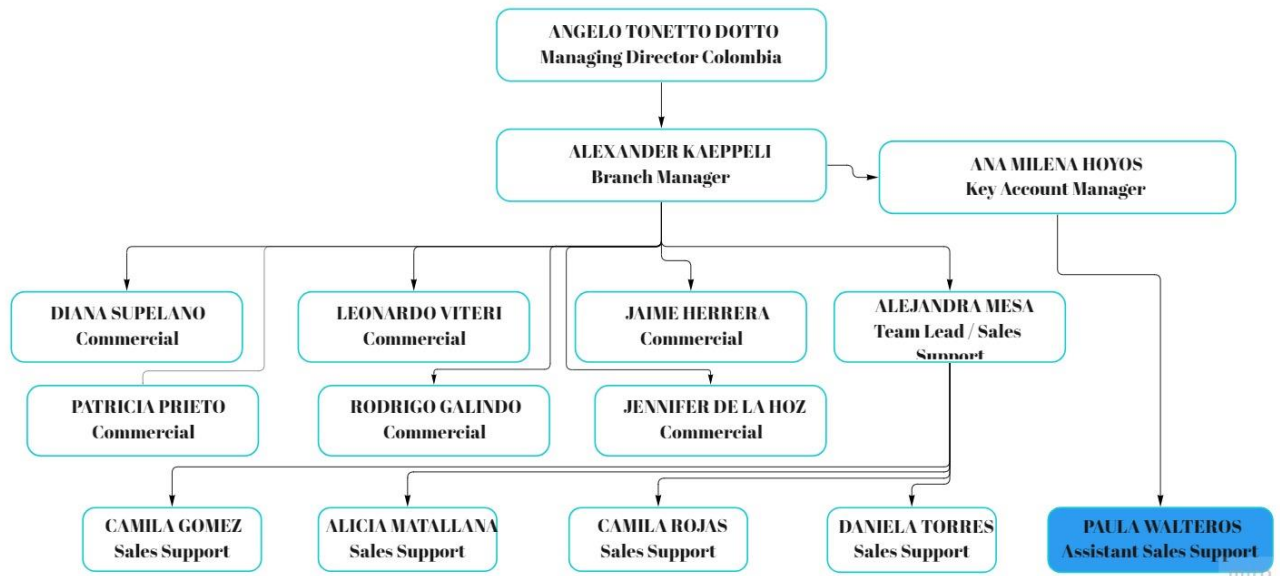
Dirección: Diagonal 25G, no. 95-85, Torre 3, Piso 3



Fuente: Google Maps (1 de junio de 2022) Ubicación Dsv Air & Sea en Bogotá.

Google Maps.

Estructura organizacional



Fuente: Organigrama del área comercial y ubicación actual dentro de la compañía. Elaboración propia, tomado de los datos de DSV Air & Sea Colombia (1 junio de 2022).

DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRÁCTICA PROFESIONAL

El área comercial es la que se encarga de ofrecer y vender todos los servicios que provee DSV, es la cara frente a los clientes y desde allí es donde se gestiona toda importación y exportación. El papel del área recae en los comerciales, los cuales vender los servicios, una vez gestionada la primera comunicación con el cliente, los soporte de ventas se encargan de contactarse con las diferentes oficinas en el mundo con el fin de negociar las tarifas aplicables a los embarques.

Una vez se tienen dichas tarifas, se crean las cotizaciones que se le dan a los clientes, cuando el cliente acepta, se solicitan instrucciones para ser estas enviadas al equipo de operaciones. De esta manera se refleja como el equipo comercial trabaja para ofrecer los servicios y obtener los mejores negocios que puedan aportar ganancias a la compañía.

Las empresas con las que más se ha trabajado con Bavaria, Coca Cola, Crown, SKF, entre otras, a las cuales día a día se les ofrece servicios exclusivos con el fin de retenerlos y hacerlos más competitivos en el mercado.

El área ofrece servicios de importación y exportación a todo el mundo, lo cual ayuda a que el cliente tenga todas las opciones a la hora de analizar hacia que punto desea llevar su negocio; finalmente el área comercial se encarga de hacer todo el acompañamiento para que el cliente sepa y entienda en que consiste el servicio y bajo que términos se deben cerrar los contratos.

ANÁLISIS DOFA

ANALISIS DOFA	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
- Falta de información que preceda a la creación de cotizaciones. - Manejo erróneo de los formatos de las cotizaciones. - Escasez de plataformas más eficientes que brinden la información necesaria a la hora de cotizar. - Al llegar después de la integración de la compañía con Agility, se reflejan retrocesos ya que los trabajadores no se integran por completo a dinámica de la compañía. - La comunicación con las oficinas en el exterior a veces es difícil y esto genera que los clientes se agoten de esperar. - Al depender de otras áreas como Pricing para obtener buenas tarifas, muchas veces se generan conflictos que dan como resultado tiempos perdidos.	- Desde el área se pueden crear estrategias de venta en las que se incentiven ofertas. - Se pueden ofrecer servicios más personalizados con el fin de garantizar la satisfacción del cliente. - Gracias a la adhesión con Agility, se puede llegar a nuevos mercados y nuevas zonas dentro del país. - Teniendo en cuenta porcentaje el porcentaje de ganancias que tiene la empresa de forma mensual, se puede incentivar la inversión de plataformas digitales que garanticen un servicio más eficaz.
FORTALEZAS	AMENAZAS
- Un grupo de trabajo bien estructurado, que se encarga de velar por las necesidades y los intereses de sus clientes. - Un alto porcentaje de ganancias que permite a la empresa crecer y darse a conocer en el mercado colombiano. - Un personal joven que ayuda en la creación constante de ideas innovadoras. - La antigüedad de la empresa que se traduce en experiencia frente a su competencia en el mercado.	- Competitividad en el mercado, ofreciendo servicios similares a precios más bajos. - Coyuntura actual en un mercado volátil después de pandemia. - Áreas de la cadena de suministro que no están cubiertas y que requieren de personal. - Plataformas que carecen de cobertura y generan retrocesos. - Falta de personal a nivel operativo lo que genera que muchos trabajadores tengan que trabajar horas extras no remuneradas y no llegue la información a los clientes.

miro

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

PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

Planteamiento central

Teniendo en cuenta el análisis realizado gracias a la estrategia DOFA, podemos evidenciar que el área comercial que hace parte de DSV Air & Sea, se encuentra en una balanza de oportunidades y amenazas contantes, y en la que día a día se trabaja por encontrar fortalezas que ayuden a escalar más peldaños en busca de ser el mejor agente logístico.

Hablando específicamente del área comercial, podemos evidenciar la importancia que tiene este departamento para preservar el flujo de la compañía, y como el mismo carece de algunas herramientas que podrían hacer más eficiente el trabajo no solo para los empleados que ya hacen parte de la nómina, también para los practicantes que ingresan a la compañía con el fin de aprender y que cuentan con tiempo limitado durante su periodo de prácticas.

Es por estas razones que el presente trabajo se desarrolla con el fin de crear un Manual que contenga los datos, formatos, formulas y métodos que se deben utilizar antes de crear una cotización. Este manual plantea una estrategia eficiente que iría de la mano no solo con los posibles practicantes del área, también con cualquier nuevo ingreso a la compañía y que desee comprender el flujo que se debe tener en el área de ventas antes de elaborar cotizaciones. Y así mismo sería una herramienta de aprendizaje para diferentes áreas que deseen comprender el área comercial y cuales pasos deben recorrer con el fin de vender los servicios que ofrece DSV.

Importancia, Limitaciones y Alcance

Importancia

Teniendo en cuenta que las amenazas a las que se enfrenta cada día la compañía en un mercado tan competitivo y volátil que, día a día se ve afectado por cambios como lo son la pandemia o las guerras. Esta estrategia se plantea como una herramienta útil y eficiente que puede aportar a sus trabajadores mayor conocimiento.

Otra razón por la cual es importante crear este manual es con el fin de facilitar el trabajo de los sales support, teniendo en cuenta que durante el periodo de prácticas son maestros de los practicantes, hay procesos que se pueden digitalizar en un manual y supondría una ayuda para esta área.

Limitaciones

- Escasez de información acerca de los procesos que se deben realizar dentro del área.
- Herramientas digitales que aún están en proceso de creación y mejora y que por dicha razón suelen fallar mucho o no cuentan con la información necesaria.
- Falta de tiempo por parte de los trabajadores de planta que dificulta el análisis de los procesos con el fin de crear herramientas de mejora.

Alcances

- Evitar retrocesos a la hora de crear cotizaciones.
- Mayor control del número de cotizaciones hechas mes a mes por parte de todas las sales support y sus comerciales.

- Mayor conocimiento por parte de otras áreas lo cual facilitara su trabajo en pro de satisfacer al cliente.
- Evitar errores y posibles extra-costos por parte de los errores que quedan registrados en las cotizaciones.

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un manual para la creación de cotizaciones, esto con el fin de evitar errores y extra-costos que impliquen pérdidas para DSV.

Objetivos Específicos

- Identificar cuáles son las mayores falencias dentro del departamento de ventas, teniendo en cuenta que su principal función es la creación de cotizaciones.
- Registrar la cantidad errores más frecuentes a lo largo del proceso de
- Estandarizar una serie de pasos que se deban seguir siempre antes de crear cotizaciones con el fin de generar formatos iguales para todos los clientes.

CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

Propuesta de mejora

Teniendo en cuenta el periodo en el que fue desarrollada la práctica, siendo este el primer semestre del año, se lograron evidenciar un alto porcentaje de oportunidades y perdidas para DSV. Esto gracias a que la temporada inicial tuvo un alto flujo de clientes y a su vez, el final de la pandemia ha dado como resultado un mercado más competitivo que se encuentra en búsqueda de agentes logísticos eficaces ante las necesidades del mercado.

Al recibir tantas solicitudes en el primer mes de prácticas, se hizo fácil percibir falencias que se encontraban en el área y que podrían ser solucionadas por medio de estrategias eficientes.

De esta manera se empezaron a hacer cada vez mas evidentes los errores que se cometían en el área, errores como impuestos mal liquidados, formulas erróneas, códigos mal aplicados, e información mal posicionada. Por esta razón se ve la necesidad de crear un manual que compensara toda la información que se ha de tener en cuenta a la hora de crear cotizaciones.

Iniciando desde los tipos de servicios que ofrece DSV que fueron expuestos por medio de tablas, teniendo aquí un breve concepto del mismo. Al igual que una lista los códigos mas usuales que se aplican en las cotizaciones. Una lista de formulas para liquidar dichos cargos.

al implementar este sumario de información a lo largo del segundo mes de la práctica, se logró evidenciar como la tasa de errores fue disminuyendo. Durante este tiempo también se logró evidencia registros erróneos en el estatus de los consecutivos que registran las

cotizaciones. Es por esto que también se vio la necesidad de anexar al sumario, tablas con los status en los que puede estar una cotización una vez es recibida por el cliente.

Esto facilitó que las cotizaciones fueran medibles a nivel porcentual y se lograra obtener un análisis concreto de clientes potenciales para el área, entendiendo esto por las cotizaciones ganadas en periodos mensuales.

Una vez entendido esto, se evidencio como otras áreas que tenían contacto con los clientes no lograban comprender a cabalidad las cotizaciones realizadas por el área de ventas, es por esta razón que se facilita el uso del manual en el que por medio de ejemplos gráficos se visualizara de mejor forma la información en las plantillas.

Finalmente una vez se obtuvo retroalimentación del manual, se anexo un cuadro de explicación de instrucciones a operativos, entendiendo que el proceso de envío de estas instrucciones debe contener la información de la cotización junto a los documentos suministrados por el cliente, su aceptación de las tarifas y las tarifas netas que pactamos desde nuestras oficinas.

De esta manera se logro evidenciar como los procesos en el área de ventas recibieron comentarios positivos por el área operativa, se denoto una mejora en los procesos y tiempos de respuesta y la curva de aprendizaje se vio afectada positivamente recibiendo un constante feedback tanto de manera interna como externa.

CONCLUSIONES

Después de realizar el planteamiento central en el que se explica cual sería la función de un manual dentro del área en mención. Podemos concluir que; gracias a este manual se lograría hacer una mejor gestión de las cotizaciones, teniendo en cuenta que el mismo busca aportar un gran cantidad de información no solo a los nuevos ingresos a la compañía (entendiendo nuevos ingresos como practicantes y demás trabajadores del área que tengan contacto directo con las cotizaciones) si no también con las demás áreas que tengan solicitudes y que deban mantener contacto con los clientes como lo son los operativos.

Este manual puede mejora la intervención del área comercial frente a los clientes ya que, busca minimizar el margen de error en las cotizaciones, teniendo en cuenta que los errores comunes se presentan a la hora de cotizar recargos en origen o destinos, impuestos, fletes, seguros, etc.

Esto se da ya que, a lo largo del periodo de practicas se lograron visualizar errores en las fórmulas matemáticas que se usan dentro de las cotizaciones, al igual que fallas en los formatos anules. Es por esto que, con el manual se busca aminorar dichos errores ya que el paso a paso para la creación de cotizaciones estaría compensado dentro de dicho documento.

De igual forma funcionara como formato de guía para disminuir la carga laboral que en este caso tienen los Sales Support, brindando así una herramienta de información que compensa gran parte del proceso y que puede ayudar no solo los ingresos nuevos, si no que a su vez funciona como información valiosa para cualquier trabajador en DSV.

Con respecto a las demás áreas que se ven envueltas en los procesos del área de ventas, como lo son Procurement, 4PL, Operaciones, etc. Este formato aporta un elemento

de conocimiento para estas áreas que aunque no tienen dentro de sus funciones, la creación de cotizaciones, si tienen contacto con las mismas y requieren de estas para la información que se le suministra tanto a los proveedores como a los clientes. Tener información clara, y concisa ayudara a que los procesos sean mas agiles y eficientes y así evitar retrocesos.

Finalmente gracias a la implementación de este manual, se logro evitar errores repetitivos en el área, aumentando la productividad y disminuyendo el margen de error que se traducía en extra-costos que debían ser asumidos por DSV y que eran cobrados desde el área operativa. Gracias a los aportes que tuvo el manual no solo se vio una mejora de parte de las sales support sino que también se logró garantizar a los clientes un trabajo más veloz y eficiente en la entrega de las propuestas comerciales.

SEGUIMIENTO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL



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

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MENSUALES

CICLOS	PERIODO	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
ENERO	1/01/2022 - 15/01/2022	Capacitaciones de ingreso a la compañía.	Conocimiento de los procesos generales y de los reglamentos de la empresa	Memorizar todas las herramientas que se debían tener presentes antes se crear cotizaciones
	16/01/2022 - 30/01/2022	Inducción a procesos del área comercial, conocimiento de términos a emplear y reconocimiento de los líderes de área.	Entendimiento frente a una de las herramientas más utilizadas en el área (Procomex)	Falta de conocimiento de términos Incoterm a cabalidad al igual que características de la carga en el transporte internacional.
FEBRERO	1/02/2022 - 15/02/2022	Contacto directo con las oficinas de origen alrededor del mundo, por medio de Global Tool Box	Se logra crear comunicación desde los diferentes orígenes, haciendo la comunicación coherente y eficaz.	El aprendizaje de términos técnicos con diferentes orígenes tanto en inglés como en español.
	16/02/2022 - 28/02/2022	Uso de consecutivos para la creación y el control de las cotizaciones que se realizan a diario.	Se logra realizar un análisis de la cantidad de cotizaciones que se hacen en el área de ventas al igual de como estas logran medir la eficiencia de la compañía (hablando estrictamente de la sede de BOG)	
MARZO	1/03/2022 - 15/03/2022	Capacitación del uso de Coloaders, ITP, APAC.	Se da uso adecuado de consolidados dispuestos por las áreas de Procurement con el fin de ofrecer a los clientes tarifas para sus cargas.	
	16/03/2022 - 30/03/2022	Liquidar tarifas All in en cargas FCL, AF y LCL teniendo en cuenta los pesos y volúmenes.	Se logra de manera eficaz liquidar tarifas teniendo en cuenta las restricciones por parte de las navieras y las aerolíneas.	
ABRIL	1/04/2022 - 15/04/2022	Uso de las demás plataformas que tiene DSV para sus trabajadores como lo es SADE.	Conocimiento de las plataformas y cual es su objetivo durante el flujo de un negocio.	
	16/04/2022 - 30/04/2022	Creación de cotizaciones se todos los servicios que tiene para ofrecer DSV.	Comprender bajo que términos se deben ofrecer los servicios de la compañía.	Errores en la formulación de cotizaciones, en especial a la hora de liquidar en los formatos de Excel.

MAYO	1/05/2022 - 15/05/2022	Solicitud de NRA desde y hacia Estados Unidos.	Se logra crear un flujo de comunicación entre la oficina FMC en USA con el Branch BOG, logrando obtener las numeraciones que certifican los embarques marítimos.	
	16/05/2022 - 30/05/2022	Suministrar cotizaciones actualizadas a los sales support al igual que tarifarios a los clientes especiales.	Se logran crear cotizaciones con menor margen de error, teniendo en cuenta las recomendaciones de los líderes de los equipos.	Flujo de información constante que puede resultar agobiante teniendo en cuenta que se manejan tarifas especiales para los clientes que representan un porcentaje de ganancia y que el margen de error debe ser nulo.
JUNIO	1/06/2022 - 15/06/2022	Entrega del puesto de practicante para pasar a ser sales support del área comercial.	Manejo de las cuentas especiales de los comerciales, contacto directo con sus clientes y creación diaria de cotizaciones.	Empalme con la anterior sales support resulto difícil teniendo en cuenta la falta de tiempo y que este se debía hacer en un aproximado de 15 días, lo cual dificulto el tiempo de práctica.

Fuente: Descripción de logros y dificultades vistas en el periodo de prácticas. Elaboración Propia.

ANEXOS

Anexo 1. Manual de cotizaciones



Fuente: Portada del manual sugerido para el área comercial. Elaboración Propia.

Anexo 2: Tipos de servicios ofrecidos por DSV.

TIPOS DE SERVICIO	CONCEPTO
FEA	Exportación Aérea
FIA	Importación Marítima
FES LCL	Exportación LCL
FIS LCL	Importación LCL
FES FCL	Exportación FCL
FIS FCL	Importación FCL
TRANSPORTE TERRESTRE	Tranporte nacional
DSV SOLUTIONS	Servicios en la bodega de DSV

Fuente: Lista de servicios ofrecidos en DSV Air & Sea. Elaboración Propia.

Anexo 3: Estatus de las cotizaciones

STATUS DE COTIZACIONES	GANADA	Tarifa aceptada por el cliente que pasa a ser instrucionada a operaciones.
	PERDIDA	Tarifa rechazada por el cliente por motivos que se tienen en cuenta como solicitudes de mejora
	PENDIENTE	Tarifa enviada al cliente del cual no se ha obtenido respuesta.
	BENCHMARKING	Tarifa que cumple la funcion de estudio de mercado para el cliente y que es usada en comparativo con otros agentes logísticos.
	PRESUPUESTAL	Tarifa que para el cliente cumple la funcion de acoplarse al presupuesto de la compañía para realizar operaciones en el

Fuente: Estado de las cotizaciones una vez son enviadas a los clientes. Elaboración Propia

Anexo 4. Códigos de recargos más usados.

RECARGOS PARA IMPORTACIÓN DE ACUERDO AL SERVICIO		RECARGOS PARA EXPORTACIÓN DE ACUERDO AL SERVICIO	
	FIA		FIA
	FIS LCL		FIS LCL
	FIS FCL		FIS FCL

Fuente: Descripción de códigos usados en las cotizaciones de acuerdo a los servicios ofrecidos. Elaboración Propia.

REFERENCIAS

- DSV. (s.f.). DSV Colombia. Obtenido de DSV Global transport & logistics: <https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/valores>
- DSV. (s.f.). DSV Mexico. Obtenido de DSV Global transport & Logistics: <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/prensa/news/mx/2021/08/dsv-completa-adquisicion-de-gil-de-agility>
- EAE Business School. (1 de junio de 2022). La logística internacional como factor estratégico de la competitividad. Obtenido de EAE Business School: <https://www.eaeprogramas.es/blog/internacionalizacion/la-logistica-internacional-como-factor-estrategico-de-la-competitividad>
- Google Maps. (1 de junio de 2022). DSV Bogotá. Obtenido de Google maps: <https://www.google.com/maps/place/DSV+Air+%26+Sea/@4.6836962,-74.1362361,15.83z/data=!4m9!1m2!2m1!1sds+colombia!3m5!1s0x8e3f9b67838e2481:0x338e8290ec3d5382!8m2!3d4.6805448!4d-74.1224036!15sCgxkc3YgY29sb21iaWEiA4gBAZIBEWdvdmVybml1bnRfb2ZmaWNl>
- Moshe, K. (2002). Operational Logistics. Kluwer Academic Publishers.