



UNIVERSIDAD
SANTOTOMÁS

Plan de mejoramiento

Matriz de Control de Embarques de la Modalidad Doméstico

Vanessa Alejandra Sánchez León

Facultad de Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás

DA8S: Proyecto de Grado o Práctica Profesional

Julio de 2023

**PLAN DE MEJORAMIENTO MATRIZ DE CONTROL DE EMBARQUES DE LA
MODALIDAD DOMÉSTICO**

INFORME FINAL DE PRÁCTICAS

AUTOR

VANESSA ALEJANDRA SÁNCHEZ LEÓN

TUTOR

NATALIA ROJAS

COTUTOR

BRAYAN FRANCO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Bogotá D.C.

2023

Resumen

En las empresas logísticas se encuentra como factor diferenciador el servicio al cliente, siendo este la parte esencial para el aumento de ingresos y la fidelización. DSV es una agencia de carga y soluciones logísticas con muchos años de experiencia, con gran reconocimiento en Europa y un gran posicionamiento en latinoamerica. Teniendo en cuenta la visión de la empresa, el cliente, el desarrollo de sus operaciones y siendo consientes de lo primordial que es el intercambio de comunicación que pueda generar negociación y, a su vez, beneficio para las partes, se procede a generar una plan de mejora para el Domestic Team de Colombia, enfocado en la obtención de registro de los embarques a nivel nacional, el cliente y el seguimiento en cada proceso, reflejando así, mejores resultados en la comunicación con los operativos, los clientes, el equipo de aeropuerto y con las aerolineas, corrigiendo constantemente cada proceso para obtener mas carga sin dejar de lado los estandares del WOW Service al cual la empresa esta enfocando todos sus esfuerzos.

Agradecimientos.

Iniciando con mis padres y hermanos, quienes hicieron posible el que yo tuviera una buena educación académica, a la Universidad Santo Tomás, la cual me brindo docentes excepcionales en su forma de ver la vida y en el desarrollo de su profesión, a la empresa DSV, por la oportunidad de iniciar mi vida laboral, en especial al equipo de Procurement & Pricing, a Karen y Cesar.

A todas las personas que estuvieron antes de iniciar y que se mantuvieron a mi lado.

A la vida por mostrarme de diversas perspectivas en cada situación.

A mi por haber caído y seguir intentandolo, a pesar del tiempo y de la razón.

PARTE I

Introducción.

El servicio al cliente puede ser más eficiente y generar un factor diferenciador por diversas mejoras en las organizaciones, en una empresa de agencia de carga, en esta oportunidad DSV Air & Sea, la buena comunicación en el intercambio de funciones entre las partes ayuda a la mejora de procesos logísticos, genera mayores negociaciones, permite aumentar el posicionamiento en el mercado y mejora las ofertas que los proveedores ofrecen. Basados en la Visión de la empresa y en la marca de la misma, el WOW Service que DSV ofrece a sus clientes tiene como uno de sus pilares garantizar el buen funcionamiento de sus operaciones logísticas, considerando y

controlando lo más posible las variables presentes, específicamente operaciones nacionales, puesto que cada una de estas involucra directamente unos costos que pueden variar dependiendo de lo que se pueda presentar.

El plan de mejora se realiza a partir de las prácticas profesionales en DSV Air & Sea, teniendo como objetivo implementar una herramienta de control de embarques en la modalidad Doméstico para DSV que permita eficiencia en el servicio al cliente y en la relación con los operativos en Colombia, acaparando de na manera más eficiente a nivel nacional el servicio al cliente que cada persona presta en el Domestic Team.

El contenido de este documento cuenta con 5 partes, la introducción y el índice del trabajo, la segunda parte, la empresa, sus aspectos generales, la participación en la misma, el análisis DOFA aplicado a la mima, entre otros, en la tercera parte se hace el planteamiento del plan de mejora, sus limitaciones, alcances y los objetivos del mismo, en la cuarta parte se expone el contenido del plan de mejora, las conclusiones de su desarrollo y la bibliografía; finalmente se presenta el seguimiento de las prácticas, funciones, logros y dificultades que se presentaron en los 6 meses de realización de las prácticas profesionales

Índice

PARTE I.....	3
Introducción.....	3
PARTE II.....	6
LA EMPRESA	6
1.1 Aspectos generales	6
1.1.1 Misión, Visión y Valores.....	6
1.1.2 Ubicación geográfica	8
1.1.3 Estructura Organizativa	9
1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	10
1.2 Análisis DOFA.....	10
PARTE III.....	12
PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO	12
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	12
2.2. Limitaciones y alcances	14
2.2.1 Limitaciones.....	14
2.2.2 Alcances.....	14
2.3 Objetivo General	15
2.4 Objetivos Específicos.....	15
PARTE IV	16
CONTENIDO PLAN DE MEJORAMIENTO	16
3.1 Propuesta de Mejora.....	16
3.2 Conclusiones	18
3.3 Bibliografía.....	18
3.4 Anexos.....	18
PARTE V	19
CONTENIDO PLAN DE MEJORAMIENTO	19
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización	19
4.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes	20

PARTE II

LA EMPRESA

En esta sección se darán a conocer los aspectos claves de la empresa DSV Global Transport and Logistic como su misión y visión, principios, a qué se dedica, su ubicación geográfica. Asimismo, se presenta la identificación de las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas que originaron este plan de mejora.

1.1 Aspectos Generales

DSV Global Transport and Logistic es una agente de carga fundada en Dinamarca en 1976, que brinda servicios de transporte y logística a nivel internacional. Actualmente, es una multinacional con presencia en más de 80 países, que ha crecido gracias a su experiencia y a la adquisición de otras compañías en diferentes lugares del mundo. En Colombia, se unió con Panalpina para formar DSV Panalpina en 2019. En 2021, cambió su denominación a DSV. La empresa cuenta con tres divisiones principales: Air & Sea, Road y Solutions. En Colombia, las divisiones más destacadas son DSV Air & Sea y DSV Solutions.

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Para DSV Global Transport and Logistic, destacarse como una empresa logística competitiva implica la definición de su misión, visión y valores. Estos tres aspectos claves son la base de sus operaciones.

1.1.1.1 Misión

La misión de DSV Global Transport and Logistic está definida de la siguiente manera:

“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, 2023).

1.1.1.2 Visión

En cuanto a la visión, DSV se proyecta así:

“Crecimiento sostenible

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

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

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

Aumentamos el valor para los accionistas. Queremos seguir siendo un proveedor global líder, satisfaciendo las necesidades de servicios de transporte y logística de los clientes. Nuestro objetivo es un crecimiento extensivo: orgánico y mediante adquisiciones - y aspiramos a estar entre los más rentables de nuestra industria” (DSV, 2023).

1.1.1.3 Valores

Las labores de DSV Global Transport and Logistic se basan en los siguientes valores:

- *“Nuestros clientes primero*

Ofrecemos grandes experiencias a nuestros clientes y un servicio de alta calidad

Somos proactivos en nuestras relaciones con los clientes y trabajamos duro para cuidar a los clientes existentes

Logramos que a los clientes les resulte fácil hacer negocios con nosotros

- *El mejor rendimiento*

Somos transparentes y nos motivan los resultados

Trabajamos juntos como ONE DSV en toda nuestra red global

Nos motiva el espíritu emprendedor y el empoderamiento local

- *Colaboración verdadera*

Asumimos responsabilidades y tomamos la iniciativa

Colaboramos y nos comunicamos de una manera respetuosa

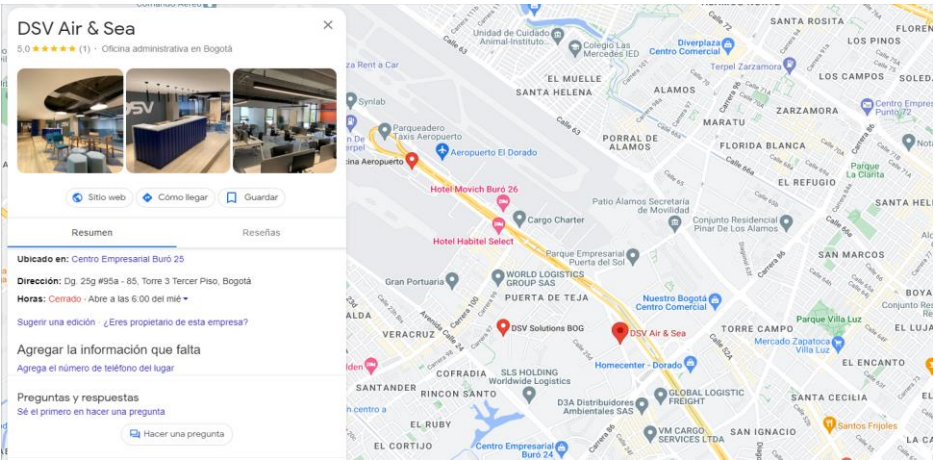
Practicamos un diálogo abierto”(DSV,2023)

1.1.2 Ubicación Geográfica.

La sede principal de DSV está ubicada en la ciudad de Bogotá. A nivel nacional, cuenta con diferentes oficinas como en Cali, Medellín, Pereira y Barranquilla, también dispone

de personal en diferentes puertos y aeropuertos del país. En Bogotá, la sede administrativa se encuentra en la localidad de Fontibón, muy cerca al Aeropuerto Internacional El Dorado, en el centro empresarial Buró 25, torre 3, piso 3, Dg 25g #95a - 85.

Figura 1: Localización DSV Air & Sea

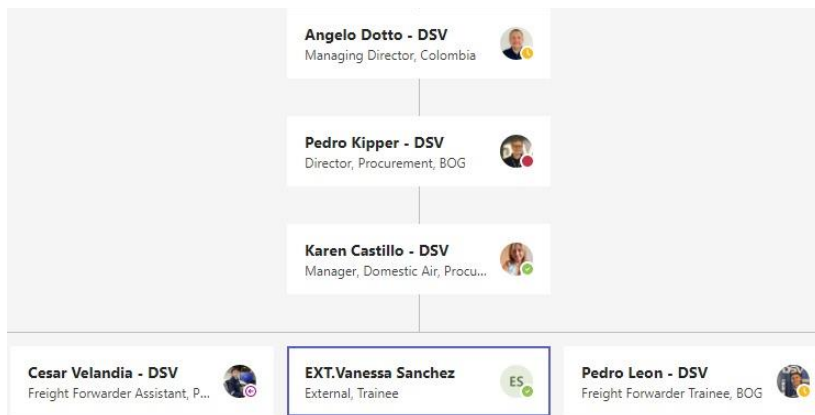


Fuente: Elaboración propia a partir de Google Maps, 2023

1.1.3 Estructura Organizativa

En la multinacional, se encuentra una división organizativa por regiones. A continuación se presenta la estructura regional para DSV Colombia.

Figura 2: Estructura Organizacional DSV Colombia



Fuente: DSV Air & Sea, Teams Procurement & Pricing, 2023

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Las prácticas profesionales se realizaron en el departamento de Procurement and Pricing. Éste, a su vez, se divide en las siguientes áreas: aéreo, marítimo, terrestre y doméstico.

1.2 Análisis DOFA.

Para diseñar un plan de mejora que se implementará durante la práctica profesional, es indispensable analizar los factores internos (debilidades y fortalezas) y externos (amenazas y oportunidades) que influyen en el desempeño del área de doméstico de DSV. En este sentido, se comprende que en el proceso puede existir pasos que son objeto de mejoría en pro de fortalecer la relación con el cliente y, en el ámbito interno, entre el área de doméstico y otras áreas. La siguiente tabla plasma los aspectos encontrados en cada factor en este análisis.

Tabla 1. Análisis DOFA identificado para DSV y el área de Doméstico

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Conocimiento de los procesos logísticos, siendo un agente de transporte de mercancías • Movimiento de un volumen considerable de mercancía a nivel nacional • Buena relación con nuestros proveedores y clientes involucrados en la operación partes • Agilidad y buen manejo para solucionar las situaciones que se presentan • Proveedores con disponibilidad de flota de transporte terrestre. • Reconocimiento internacional en el servicio de transporte de mercancías y soluciones logísticas, por su competidores y por sus clientes.	• Posibles nuevos clientes debido al aumento de comercio • Ampliación de proveedores para que los clientes puedan elegir la mejor modalidad o tipo de transporte para sus mercancías. • Posibilidad de contar con personal DSV en ciudades del país. • Negociación de tarifas accesibles para DSV y para los clientes. • Constante mejoramiento en el servicio al cliente
DEBILIDADES	AMENAZAS
• Falta de seguimiento en los diferentes procesos que se llevan a cabo en los embarques nacionales • Inconsistencias en la comunicación entre operativos nacionales y el aeropuerto de Bogotá • Demora en la respuesta por parte de las aerolíneas (proveedores) sobre las mercancías.	• Trabajo con agentes externos (aerolíneas, operativos de las diferentes ciudades) • Cambios climáticos que generan retrasos a la hora de embarcar la mercancía en el avión • Demoras en la confirmación de información por parte de algunos clientes • Prioridad a algunas mercancías por temporada (perecederos) • Eventos sociales que afectan la movilidad en la ciudad

• Demoras en la respuesta al cliente con pre facturas y facturas • Confusión a la hora de confirmar información de los embarques.	
--	--

Fuente: Elaboración propia a partir del desarrollo de la práctica profesional en DSV.

En particular, dentro de las operaciones que maneja doméstico, se identificó la necesidad de realizar un control de los embarques para así mejorar la calidad del servicio al cliente. Asimismo, este seguimiento a los embarques permite incrementar la relación con otras dependencias dentro de DSV.

PARTE III

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Una de las preocupaciones de las empresas logisticas es la optimización del servicio al cliente. Como mencionan Montoya y Boyero (2013), el elemento esencial para las empresas es el servicio, pues una buena relacion con el cliente, reduce el volumen de quejas, aumenta ingresos y genera satisfaccion y fidelización. DSV no es la excepción, teniendo en cuenta la visión de la empresa que presta servicios como agencia de carga y de solución logística, requiere una relacion entre actores principales: el cliente y la empresa en el desarrollo de sus operaciones. Para esto, es primordial en este intercambio una buena comunicación que pueda generar negociación y, a su vez, beneficio para ambas partes.

Asimismo, en una empresa logística garantizar el buen funcionamiento de sus operaciones es primordial, ya que implican variables de tiempo y de cantidad, que redundan en el servicio al cliente. Como afirma Zuñiga “al adentrarse en los procesos que involucran cantidades y tiempo, se pueden visualizar que la “compra perfecta”, se debe ejecutar en el menor plazo posible. Para ejecutar dicha “compra perfecta”, se debe hacer gestión sobre el control de embarque, proceso mediante el cual se ejecuta el plan de compra” (Zuñiga, 2016). Por esto, las empresas que prestan servicios logísticos buscan la eficiencia y la productividad en el control de las operaciones de los embarques.

En el caso de las operaciones, específicamente nacionales, el tiempo de cada operación y la cantidad de la mercancía conllevan costos que son asumidos por el cliente. Del mismo modo, la selección de cada modalidad por parte del cliente, acorde a sus necesidades, implican costos adicionales. Es fundamental que cada proceso interno se efectúe de la mejor manera en el departamento de Procurement and Pricing, especialmente en Doméstico por parte del personal en Bogotá y en otras ciudades del país, ya que influyen en el servicio al cliente. En este caso, no solo se cuentan las funciones explícitamente reconocidas, sino también aquellas que son complementarias como el brindar un apoyo diverso en actividades relacionadas con la operación; el ser intermediario entre el cliente y la aerolínea; conocer el estado del embarque aunque simplemente se le haga un seguimiento; buscar solución a la hora de que se presenten situaciones de clima, de embalaje, de demoras, entre otros.

En este sentido, es vital incorporar en los procesos de las operaciones logísticas y control de embarques. DSV emplea esta herramienta en la modalidad Tránsito aplicado por el equipo de doméstico. Sin embargo, en la modalidad Doméstico se presentan varios embarques del mismo cliente simultáneamente que pueden contener información similar: ciudad de origen, producto y cantidad. Tener actores externos como las aerolíneas, el aeropuerto, entre otros, no permite una cobertura al 100% de la prestación del servicio, ya sea por falta de comunicación oportuna, por situaciones de movilidad o porque son procesos logísticos que requieren un conocimiento y capacidad de decisión enorme, así como el contar con proveedores de alta calidad para lograr minimizar los posibles

retrasos y así ser líderes en el mercado. Esto implica dificultad a la hora de comunicar el estado del embarque al cliente y la generación de facturas y prefacturas con los datos actualizados y en los tiempos establecidos. Conviene preguntarse, ¿de qué manera el control de embarques en la modalidad Doméstico puede ser fortalecido en términos de eficiencia?

2.2 Limitaciones y alcances

El plan de mejora propuesto considerado para el área Doméstico de DSV Global Transport and Logistic debe contemplar las limitantes que puede existir a la hora de implementarlo. Además, es necesario señalar la trascendencia de este plan de mejora para la organización.

2.2.1 Limitaciones

Al aplicar la Matriz de control se encontrará cierta información variable de los embarques, a saber: la cantidad de embarques que se maneja, la cantidad de pre facturas y facturas. Asimismo, incorpora factores externos que pueden influir en la operación como la demora en la entrega de la mercancía, que ha atrasado los procesos o incluso generado cancelaciones en las solicitudes de vuelos y de turno para ingresar a la aerolínea; el mal tiempo climático, puesto que con lluvia en la ciudad de Bogotá no se mueve la carga; un aumento en el flujo de mercancía que llegue al aeropuerto, que puede ocasionar más demoras y esperas a los conductores de nuestros proveedores o propios del cliente.

2.2.2 Alcances

El alcance que se pretende dar con respecto al control de embarques domésticos es completo, ya que no se cuenta con una herramienta que permita visualizar o conocer esta información. La empresa cuenta con categorías de clientes, algunos de ellos prefieren contratar la mayoría de los servicios, mientras que otras seleccionan solamente unos servicios. En el caso de la modalidad Doméstico, en el primer grupo, se encuentran

el Grupo Phoenix y DSV Solutions; y en el segundo, como Idemia, Yanbal o Cadena. Por lo cual, se hace necesario saber en el día o a lo largo de 3 a 4 días en qué proceso se encuentra cada embarque. Esto permitirá actuar forma ágil y terminar el procedimiento o notificar alguna irregularidad.

Por esta razón, es necesario que dentro de la modalidad Doméstico, se incorpore una matriz de control de embarque para realizar seguimiento adecuado. Esta inclusión permitiría mejorar la relación con los clientes, en especial con tres, con quienes DSV maneja más procesos. De esta manera, DSV puede cumplir con la promesa de marca de la empresa el WOW service, el cual es un plus al servicio superando los tiempos estipulados y siendo más proactivos, mostrado en procesos como prealertas, facturación, notificaciones, información, estatus del embarque, entre otros, con la aplicación de la matriz de control se pretende agilizar las prefacturas, facturas y estados de los embarques. Esta mejora en sus procesos internos, favorecerá de manera indirecta, en la adquisición de nuevos clientes que requieran movilizar carga a nivel nacional.

2.3 Objetivo General

Implementar una herramienta de control de embarques en la modalidad Doméstico para DSV que permita eficiencia en el servicio al cliente y en la relación con los operativos en Colombia

2.4 Objetivos Específicos

1. Identificar las variables que pueden afectar los diferentes embarques que maneja DSV en la modalidad Doméstico.
2. Diseñar y aplicar la matriz de control de embarques de la modalidad Doméstico.
3. Revisar la funcionalidad de la información contenida en la matriz de control de embarques

PARTE IV

CONTENIDO PLAN DE MEJORAMIENTO

3.1 Propuesta de Mejora.

Se propone crear en el programa Excel una matriz de control que permita hacer un seguimiento a los embarques de modalidad doméstica de las empresas Grupo Phoenix, DSV Solutions, Idemia y Cadena. Esta mejora nace de la necesidad de identificar en qué proceso se encontraba cada uno de los embarques, los cuales varían dependiendo del cliente, del tipo de embarque y de mercancía. Por ejemplo, semanalmente un cliente mueve carga de la misma ciudad origen a 5 ciudades diferentes. Por esta razón, se presenta la oportunidad de guiarse de otros controles que se llevan como el de embarques de las áreas de tránsito y de control global. Esto para saber en qué proceso se encuentra cada embarque, conocer si ya se envió información de ingreso o retiro, si se realizó la reserva a la aerolínea correspondiente, si ese embarque debe tener pre factura y factura, si ya se encuentra finalizado y si ya está relacionado en el control global diligenciado de forma semanal.

Así, con esta información, se puede conseguir una respuesta oportuna y mejorar el servicio a nuestros clientes y proveedores en el momento de indagar por el estado del embarque. A su vez, se aplica la visión de compañía *“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, 2023)

Para su elaboración, se partió de un instrumento creado para el Control de Embarques por parte del equipo de Tránsito. La creación de la matriz se inició con la identificación de cada estatus, y, especialmente, los estatus de los clientes que cuentan con un servicio más completo, donde se les realiza la pre factura y la factura. Asimismo, a la

hora de diseñar esta matriz de control en el programa excel, fue necesario investigar sobre temas de formato para apoyar la gestión de este proceso mediante la visualización de la información y de las fechas, dando facilidad al seguimiento y practicidad en el diligenciamiento de los datos.

Con el ánimo de hacerla más eficiente, se incluyeron formulas, formatos condicionales y validación de data. De esa forma, se puede discriminar el proceso en el que se encuentra cada embarque doméstico y distinguir eventualmente más de 3 embarques de la misma empresa. Estas herramientas e información facilitan el diligenciamiento de formularios y la mejora de procesos para prestar cada vez un mejor servicio al cliente.

Durante 4 meses se realizaron ajustes, como agregar más estatus y más clientes en la matriz, así implementar nuevas fórmulas para gestionar mejor la información, de manera más automática. Se relaciona con el equipo la matriz de control, inclusive se realizan mejoras teniendo en cuenta comentarios de los mismos.

Commented [NH1]: Vanessa, no comprendo muy bien esta idea, me la explicas por favor?

Commented [NH2]: Vanessa, recuerda insertar imágenes de la matriz en este apartado.

Figura 3. Matriz de control de embarque doméstico.

Carrier		Shipper	Process	Status final
LA		Grupo Phoenix	Borrador	Por finalizar
CC		DSV Solutions	Hecho	Finalizado
		Idemia	Creado	-
		Cadena	Enviado	
		Yanbal	Por enviar	
		Icobandas	N/A	
			Pendiente	

Información										Proceso														
Week	J	Delivery	Carrier	Shipper	Shipment	Tracking	Line	Shipment	Subtotal de estatus	Info	Logistics	Info	Programación	Carga recibida	Seguimiento	Line	Shipment	Carga recibida	Seguimiento	Actualización	Actualización	Programación	Factura	Nota
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	1212-0000				Enviado														Enviado
25	18	2021	LA	LA0000000000	Idemia	121																		

Boletim - Transport MCE-600												
Week	Status Doc. Flight	Status operations	Delivery MCE	CC	Carrier	Shipper	Destination	Cargo MCE	Gate on Flight	Prices	Weight	Chrg
1	Ativo	Operando	15-Mar-23	LA	04-04102212	Transporte MCE-600	LAH	23-Mar-23	24-Mar-23 00:00	1	100.0	0.00
1	Ativo	Pending entrega documentos	16-Mar-23	LA	952-41127212	Somercos Interair Express SAS	GUA	21-Mar-23	21-Mar-23 00:00	17	190.0	0.00
12	Por fechar	Em espera de turno	25-Mar-23	LA	952-41127212	Somercos Interair Express SAS	GUA	23-Mar-23	24-Mar-23 00:00	167	3500.0	3.5000
12	Por fechar	Em espera de turno	25-Mar-23	LA	174-06401913	Somercos Interair Express SAS	LAH	23-Mar-23	24-Mar-23 00:00	4	400.0	0.00
12	Por fechar	Em espera de turno	25-Mar-23	LA	174-06401913	Somercos Interair Express SAS	GUA	23-Mar-23	23-Mar-23 00:00	29	3500.0	3.5000
12	Por fechar	Em espera de turno	25-Mar-23	LA	952-41127212	Somercos Interair Express SAS	GUA	24-Mar-23	25-Mar-23 00:00	84	1000.0	1.0000
12	Por fechar	Em espera de turno	25-Mar-23	LA	952-41127212	Somercos Interair Express SAS	LAH	24-Mar-23	25-Mar-23 00:00	1	100.0	0.00
0	No entregando	Carga por entregar	22-Mar-23	LA	952-41127212	Somercos Interair Express SAS	LAH	24-Mar-23	25-Mar-23 00:00	1	100.0	0.00
0	No entregando	Entrega em carga aérea	23-Mar-23	CC	157-43355654	Regeneron V. S. & A.	GRU	23-Mar-23	25-Mar-23 00:00	6	60.0	0.00
0	No entregando	Atividade de entrega	23-Mar-23	LA	174-06401913	Avianca Colombia	GRU	25-Mar-23	26-Mar-23 00:00	1	100.0	0.00
Importação de Peças Aviação Importação de Peças Peças entrega documentos												

Fuente. Elaboración propia

3.2 Conclusiones.

En una organización dedicada a la logística es de vital importancia el manejo de la información, en especial, aquella que está relacionada con los clientes. Así, tener herramientas para conocer el estado de los embarques en cualquier fase del proceso, permite mejorar el servicio al cliente. Realmente la matriz optimizó el manejo de estos embarques, ya que en tema de procesos son los más extensos, el tener la información recopilada en un solo lugar y poder notar que faltaba realizar o enviar permitió una respuesta más rápida a los clientes e incluso un apoyo a los operativos de otras ciudades como Cali.

La implementación de esta matriz permite ver habilidades y la voluntad de aprender y aportar al departamento, lo que se concluye en hacer parte del Plan semillero, permitiendo la ubicación en la empresa por un año con posibilidad de aprender en cualquier departamento, aplicar a puestos laborales en otras ciudades o países, entre otros.

3.3 Bibliografía.

DSV Air & Sea (2023). DSV Colombia.

DSV Air & Sea (2023) Teams Procurement & Pricing

Madrid Valdés, E. (2018). Asesoría de Servicios en Comercio Exterior en la Empresa DSV Air & Sea SA.

Montoya, César y Boyero, Martín (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista Científica "Visión de futuro". Volumen 17, número 1. Argentina. (Pp. 130-151).

Zúñiga Ramírez, R. (2016). Diseño de sistema de control de gestión para una empresa de comercio.

3.4 Anexos

Enlace Control Embarques Doméstico Puro: [Control - Embarques Doméstico Puro.xlsx](#)

PARTE V SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales

El aprendizaje en este tiempo de prácticas fue constante, se inicia con aplicación de conceptos y el conocimiento de los procesos que maneja el equipo de doméstico: llegando a manejar prefecturas, costeos, diligenciamiento de todos los embarques manejados, manejo de la operación. Así mismo, el desarrollo de esta práctica permitió la interacción con la parte marítima en cuanto a la demora de contenedores, el manejo de proveedores respecto a los documentos solicitados por la empresa y la aprobación de los mismos. Por otro lado, se presentó la oportunidad de contactarse con otros departamentos, con proveedores, con personal del aeropuerto y aerolíneas, permitiendo un crecimiento personal y profesional.

De esta manera, se incrementó el conocimiento de las operaciones de DSV, lo que favoreció la identificación de la necesidad en el área de Doméstico y la formulación de este plan de mejora.

4.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Para comprender el desarrollo de la práctica profesional, se elaboró una tabla en la cual se mencionan brevemente la función desempeñadas en cada uno de los ciclos. Además, en esta tabla se relacionan estas labores con las fechas y se identificaron las fortalezas y principales dificultades en el ejercicio de las actividades dentro del área de Doméstico en DSV.

Tabla 2. Relación de labores, logros y dificultades por ciclos de la práctica

Ciclo	Labor realizada	Fecha	Logros	Dificultades
1	Apropiación de conceptos básicos de la operación nacional en el equipo de doméstico.	Enero	Adaptación al equipo y a la empresa	Conocimiento básico de operaciones de Exportación. Dificultad de relación entre responsables y procesos
	Adaptación de pesos relacionados con la SAES, envió de reportes de mercancías a Medellín y Cali.	Todos los meses	Conocimiento de la práctica de los procesos, rápido entendimiento, manejo de formatos	
2	Registro y actualización de data en el Control de Tránsito.	Todos los meses	Manejo de sistemas (CW1), Tracking y VUCE	Bajo manejo de algunos sistemas o herramientas
	Apertura, seguimiento de embarques, creación de pre facturas.	Febrero		
	Consolidación y envió de los Recibos de Bodega	Todos los meses		
	Se tiene contacto con aerolíneas y operativos nacionales	Febrero - Marzo	Contacto con proveedores, clientes y compañeros a nivel nacional	Al ser de los primeros contactos con terceros, se genera inseguridad
	Apoyo al equipo Marítimo FCL (contenedores en demora)	Marzo - Abril	Conocimiento de otro equipo de trabajo	Nueva modalidad de transporte, iniciar de ceros

	Conocimiento de Tracking de diferentes navieras	Marzo - Abril	Conocimiento de operación de contenedores en Demora	
	Actualización de data relacionada con fechas ATA y puertos /ciudades de devolución	Marzo - Abril	Manejo de Tracking (+10) y de sistema TMS	Manejo de nuevos tracking, falta de adaptabilidad de conceptos
3	Se inicia con la creación e implementación de la matriz Control de Embarques Domésticos Puros	Marzo	Aplicación y desarrollo de conocimientos en Excel. Iniciativa y toma de decisiones	Constante modificaciones en la matriz, al inicio se olvida llenar el control
	Seguimiento en la parte administrativa de proveedores del departamento	Marzo - Julio	Manejo de sistema SADE, conocimiento de documentos	Se ignoraban los documentos y el cómo funciona la herramienta
	Se sugieren mejoras al Control de Embarques de Transito	Marzo	Se afirman los conocimientos de los procesos. Toma de decisiones	Debate respecto a las necesidades de los procesos
4	Solicitud de documentos, seguimiento de procesos y aprobación de proveedores	Marzo - Julio	Apropiación de conceptos. Toma de decisiones	Conocimiento básico de los requerimientos
	Registro y actualización de data en el Control de Embarques Domésticos Puros	Marzo- Julio	Manejo de sistemas (CW1) y Tracking de aerolínea	Comunicación tardía por parte de la persona encargada de operaciones
	Registro y actualización de data en el Control Doméstico MACRO	Marzo- Julio		
	Apoyo con la creación de calculador de costos para modalidad Tránsito y Cabotaje	Abril - Mayo	Seguridad en el desempeño de las funciones	Encontrar las formulas mas eficientes
	Cálculo y envío de costos a los operativos	Mayo - Julio	Seguridad en el desempeño de las funciones	Primer acercamiento a calcular costos

Fuente: Elaboración propia a partir de las actividades que involucraron la práctica profesional en el área de Doméstico en DSV.

